

Buenos Aires, 7 de marzo de 2019

CARTA DEL PRESIDENTE

Señores Accionistas:

En nombre del Directorio que presido, me es grato presentarles la Memoria Anual de Grupo Supervielle S.A. correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018.

A modo de introducción me gustaría repasar el contexto macroeconómico en el que se desarrollaron las economías durante el periodo en análisis.

La economía mundial creció 3,7% en 2018 mostrando una leve desaceleración respecto del 3,8% alcanzado en 2017 de acuerdo a las últimas estimaciones disponibles del Fondo Monetario Internacional (FMI). Esta desaceleración del crecimiento se dio en un marco de caída en la tasa de crecimiento del comercio mundial debido al conflicto comercial entre China y los EE.UU., al aumento de tasas de interés internacionales, en particular de EE.UU., y a las crisis financieras en Turquía y Argentina, lo que generó dudas acerca del crecimiento en dicho año. En cuanto a las economías emergentes, en la región de América Latina y el Caribe el crecimiento estimado por el FMI asciende a 1,1% en 2018.

Los commodities mantuvieron la tendencia positiva que venían arrastrando desde mediados de 2017 hasta la primera mitad de 2018 para luego entrar en tendencia descendente producto del fortalecimiento del dólar en esa etapa. De esta manera, en promedio, finalizaron 2018 en un nivel de precios 12,4% inferior al cierre de 2017 y en particular, los precios de los commodities que exporta Argentina cayeron un 1,7%.

Durante el año, la Reserva Federal de los EE.UU. continuó con el ciclo alcista de tasas iniciado en diciembre de 2015 subiendo su tasa de interés de referencia hasta alcanzar el 2,5% anual con un límite inferior del 2,25%. De todos modos, el nivel alcanzado continúa siendo muy bajo en el comparativo histórico. Los mercados financieros de acciones mostraron una marcada volatilidad signada en particular por la política de tasas de la Reserva Federal y por los movimientos de capitales desde países emergentes a los desarrollados. De esta manera, de acuerdo con el índice MSCI, las acciones a nivel mundial cayeron un 10,4% (en 2017 habían subido un 20%), en tanto que los mercados emergentes cayeron 16,6%.

Durante 2018 prácticamente todas las monedas de los socios comerciales de Argentina se depreciaron contra el dólar en términos nominales, lo cual impulsó aún más la depreciación del peso argentino durante el año.

A nivel nacional, el año 2018 se caracterizó por ser un año de discrepancia entre las expectativas que había en el mercado al cierre de 2017 y lo que finalmente terminó sucediendo durante el año. En el Relevamiento de Expectativas del Mercado (REM) del BCRA del mes de noviembre de 2017 los economistas estimaban que la tasa de inflación general durante el año sería del 16,6%, la Tasa de Política Monetaria (TPM) finalizaría en 22%, el Tipo de Cambio Nominal (TCN) cerraría \$20,3 y la economía crecería un 3,1%. Los datos finales distaron de ser los esperados.

Parte de la explicación de dicha discrepancia se encuentra en el contexto internacional que a pesar de las expectativas al inicio de año, terminó girando con inusual rapidez posicionándose muy distinto a lo que se había observado durante los años 2016 y 2017. Este giro hizo que Argentina sufriera más que el resto de los países emergentes producto de la vulnerabilidad de tener altos déficits gemelos (fiscal y de cuenta corriente) que alcanzaron máximos históricos con las necesidades de financiamientos de corto plazo en moneda extranjera. Este giro en el contexto internacional, unido a la suba del precio del petróleo y el aumento del riesgo país derivó en la decisión de acudir al Fondo Monetario Internacional (FMI) para contar con financiamiento preventivo accediendo a una línea de US 57.000 millones en la que el gobierno argentino acordó

objetivos de equilibrio fiscal incluyendo alcanzar el equilibrio primario en 2019 y lograr un superávit fiscal primario del 1% respecto del PBI en 2020.

El manejo de la política monetaria no contribuyó a mitigar la difícil situación lo que se vio reflejado en reiteradas presiones en el mercado cambiario iniciados en abril que no lograron frenarse con aumentos en la tasa de interés e intervenciones del BCRA. Finalmente se implementó un nuevo programa monetario y cambiario que tiene como principal eje el contar como ancla a los agregados monetarios, abandonando las metas de inflación, tal como fue acordado en el Memorando de Entendimiento con el FMI. El nuevo plan monetario y cambiario incluyó el compromiso de no incrementar la base monetaria hasta junio de 2019, con excepción de los meses de diciembre de 2018 y junio de 2019 por estacionalidad de demanda de dinero. El instrumento para llevar a cabo dicha política es el de subastas diarias de Letras de Liquidez (LELIQ) con las entidades bancarias a través del cual el BCRA fija un objetivo de licitación consistente con la meta de base monetaria y la tasa de interés es el producto de dicha subasta (que pasó a ser la Tasa de Política Monetaria, TPM). La implementación del nuevo esquema de política monetaria se complementó con la definición de zonas de intervención y no intervención cambiaria para el tipo de cambio nominal (TCN), límites que se ajustaron diariamente a una tasa del 3% mensual en el último trimestre de 2018. Por encima de la zona de no intervención, el BCRA puede realizar ventas de moneda extranjera por hasta USD 150 millones diarios generando una contracción monetaria adicional en momentos de mayor debilidad del peso y de manera opuesta, el BCRA puede realizar compras de moneda extranjera cuando el peso se aprecia y se ubica debajo de la zona de no intervención. Dentro de esta zona, el tipo de cambio fluctúa libremente.

En paralelo y a lo largo del año el BCRA canceló el total de las Letras del Banco Central (LEBACs) en circulación. Las tenencias por parte de bancos fueron reemplazadas por LELIQs. Por su parte, los saldos en poder de inversores institucionales y particulares fue reducido desde los máximos registrados en el primer trimestre de 2018 a 0 hacia fin de año.

En cuanto al nivel de actividad, la economía terminaría en recesión en 2018 acumulando una caída del 2,2% a noviembre de dicho año. Merece destacarse que el nivel de actividad se vio afectado adicionalmente, por una severa sequía que redujo significativamente el aporte del sector agropecuario. Esta contracción compara con la expansión del 2,9% en 2017. Las reservas internacionales del BCRA crecieron en USD 10.751 millones finalizando el año con un stock de USD 65.806 millones luego de que el año estuvo marcado por varios episodios de fuerte disminución de las reservas internacionales producto de ventas de moneda extranjera para contener la devaluación compensando luego principalmente por préstamos con el FMI. El tipo de cambio nominal finalizó 2018 en \$37,8, lo cual significa una suba de \$19,03 en el año representando una devaluación del 101,4% respecto al cierre del año anterior. A lo largo de 2018 las cuentas fiscales continuaron siendo un tema central para la administración gubernamental y debió acelerar la reducción del déficit fiscal conforme el compromiso asumido con el FMI de tener un déficit fiscal primario del 2,7% en 2018. El presente año cerró con un déficit fiscal del 2,4% respecto del PBI, reduciendo en un 1,4 p.p. el déficit primario respecto al año anterior y superando los objetivos propuestos. El índice de inflación general mostró un incremento del 47,6% en comparación al 24,8% de inflación general de 2017.

En cuanto a la evolución de la industria bancaria, los depósitos totales del sector privado en el sistema financiero se incrementaron en 2018 en un 61,7%, muy por encima del crecimiento de los préstamos. En tanto los depósitos en pesos crecieron 41%, los depósitos en dólares medidos en pesos aumentaron 120,9% producto en parte por la suba del tipo de cambio nominal, y medidos en dólares aumentaron 9,7%. Por su parte, los préstamos totales al sector privado finalmente crecieron solamente 33% en el año, muy por debajo del nivel de inflación. Los préstamos en pesos al sector privado crecieron 17% como resultado de las altas tasas de interés y la recesión económica.

Grupo Supervielle cerró el ejercicio 2018 con un resultado neto atribuible a los propietarios de \$ 2.568 millones de ganancia, un resultado integral atribuible a los propietarios de \$ 3.030 millones de ganancia, activos por \$ 141.116 millones, préstamos y leasing por \$ 80.171 millones, depósitos por \$ 94.906 millones y un patrimonio neto atribuible de 17.156 millones.

El retorno sobre el patrimonio se ubicó en el 19.5%. El resultado integral atribuible fue un 61% superior al resultado comparable de 2017.

Durante 2018, Grupo Supervielle a través de sus subsidiarias incrementó su generación crediticia en línea con los niveles de crecimiento de la industria, en tanto su captación de depósitos estuvo por encima de los niveles de crecimiento del promedio de la industria.

En el segmento de Banca Empresas, el 2018 fue un año en el que la cartera creció fuerte en el primer trimestre, para luego desacelerarse en los siguientes trimestres ante los aumentos en la tasa de interés y la evolución de la recesión.

Durante el año se completó el equipo de Oil&Gas cuyo objetivo es desarrollar la cadena de valor de la industria de Gas y Petróleo, posicionándonos principalmente a Pymes proveedoras de dicha cadena de valor.

En el marco de los lineamientos de gestión de relacionamiento integral, se continuó creciendo en la cartera de plan sueldo, estimando que nos hemos posicionado en el año en el segundo entre los bancos privados en crecimiento neto de clientes.

El proyecto de captación de clientes Pymes siguió adelante con muy buenos números de incorporación de clientes tanto en el segmento de Pymes como de Emprendedores & Pymes.

El segmento Emprendedores y Pymes continuó con su plan de desarrollo, aunque en un entorno macroeconómico mas desafiante al segmento de las pymes. Durante el año se consolidaron los subsegmentos lanzados en 2017, Franquicias y Transporte, y se generó una nueva propuesta de valor específica dirigida al subsegmento de salud.

Banca Minorista continuó ofreciendo una amplia gama de productos y servicios financieros destinados a satisfacer las necesidades de sus clientes individuos y diseñando productos ajustados a sus necesidades. El modelo de atención a nuestros clientes busca la máxima eficiencia preservando el contacto y la asistencia personalizada que requieren los segmentos estratégicos; tras la evaluación de las particularidades de cada cliente se diseñan productos y servicios de acuerdo a sus necesidades, sub segmentando a los clientes para alcanzar un nivel de servicio ajustado a cada perfil.

Adicionalmente, continuando con el rumbo marcado el año anterior se promovieron cambios profundos en los Centros de Servicio dando lugar a la modernización en cuanto a la atención de la operatoria diaria y la resolución de las necesidades de los adultos mayores. Con el desarrollo y expansión de equipos automatizados para consulta y extracción de fondos que incluyen la verificación biométrica de la persona, la banca se ha anticipado, preparando el terreno para la operatoria de las próximas generaciones de clientes previsionales.

Con una oferta renovada, líneas especiales desarrolladas acorde a las necesidades de los distintos segmentos, sumado a la venta en canales digitales, se potenció la colocación de préstamos personales.

Asimismo, en vista del amplio mercado generado tras la instauración de los Préstamos Hipotecarios UVA, se encaró una estrategia comunicacional y de gestión para posicionar al Banco en los más altos estándares a fin de obtener una participación creciente de mercado. Para ello el Banco se situó en forma exclusiva en uno de los portales de propiedades más grande de Argentina, realizó convenios con brokers, grandes desarrolladores e inmobiliarias para fortalecer la generación de contactos con potenciales clientes. Los Préstamos Hipotecarios UVA comenzaron el año 2018 con un fuerte dinamismo, posicionándose Banco Supervielle dentro de los primeros 5 bancos privados en colocación de este producto. No obstante, la devaluación de la moneda, el aumento de la inflación y la incertidumbre macroeconómica impactaron muy negativamente este producto en la industria.

Por el lado de los Préstamos Prendarios, se resstructuró el producto a partir de la adquisición de la compañía Mila, y la consecuente ampliación de los canales de comercialización con la incorporación de múltiples concesionarios automotores enfocándose primordialmente en la redefinición del pricing, un nuevo modelo de cross selling inicial para sus tomadores, y el inicio hacia finales del año de las operaciones para préstamos UVA.

En el 2018 se amplió la zona de influencia de la red procediendo a la apertura de tres nuevas sucursales. La lógica de estas aperturas se basó en la identificación de ubicaciones que potencien nuestra estrategia comercial. En tal sentido, buscamos consolidar la presencia del Banco en zonas de alta densidad de comercios y generar una cobertura completa en corredores comerciales con

gran afluencia de pymes. Entre estas aperturas se ubica la primer sucursal de Supervielle en la Provincia de Neuquén.

En cuanto al segmento de financiamiento al consumo desarrollado principalmente a través de Cordial Compañía Financiera, el difícil entorno macroeconómico impactó negativamente en su segmento de clientes y ya desde el mes de marzo se tomó la decisión de frenar el crecimiento en este segmento. A fin de mitigar el riesgo, se realizaron fuertes ajustes en las políticas de crédito, aumentando los puntos de corte y restringiendo la capacidad de endeudamiento tanto de clientes como de prospectos. Durante el segundo trimestre del año se sumaron dos efectos negativos adicionales que fueron las tasas de fondeo crecientes y una fuerte disminución de la demanda, que tuvieron impacto en la rentabilidad de los diferentes canales. Así, en el mes de agosto se decidió una fuerte reestructuración del segmento consumo a fin de adecuarla a una nueva realidad.

Nuestra subsidiaria comercializadora de productos no financieros, Cordial Servicios, ahora integrada a la división de consumo, continuó consolidando sus propuestas de valor durante 2018, ofreciendo una amplia gama de productos aunque también sufrió una disminución en sus ventas como consecuencia de la recesión económica. En el canal telefónico se continuó con la comercialización de servicios prepagos de salud y venta por catálogo de productos electrónicos y hogar. En el canal digital, a través del marketplace Tienda Supervielle comercializó las categorías de electrodomésticos, tecnología, hogar y muebles, deportes, bienestar y belleza, juguetes, perfumes, neumáticos y accesorios. En la categoría de viajes de Tienda Supervielle continuó creciendo como canal de ventas y desarrollando nuevos productos. En el mes de noviembre de 2018, Tienda Supervielle Viajes se integró con el programa de puntos de Banco Supervielle siendo el principal proveedor para vuelos y hoteles.

Durante el año 2018, Banco Supervielle creó la Gerencia de Transformación. La transformación abarca los procesos digitales punta a punta e involucra a toda la organización con foco en el cliente, acompañándolos en el camino de la adopción. Sumado a ello, la innovación digital permite explorar nuevos negocios, procesos y tecnologías para establecer la visión de un banco del futuro. Con foco en la eficiencia del Banco y la experiencia de cliente, la estrategia digital se diferencia según segmento y por canal. La mejora continua del gobierno de la información adicionalmente permite medir el estado y el avance, y particularmente acelerar la transformación. La transformación comprende el uso de nuevas metodologías de trabajo, nuevas tecnologías y un fuerte cambio cultural dentro de la organización. La inclusión de metodologías Ágiles, surgen como una respuesta a las necesidades actuales, donde la predisposición al cambio y la rápida entrega de valor suponen una ventaja competitiva. Bajo esta forma de trabajo, se integran equipos colaborativos, con autonomía y plazos de entrega cortos y de gran efectividad.

SAM, nuestra administradora de fondos comunes de inversión, disminuyó 7% los activos administrados al cierre del año 2018 respecto al año anterior presentando un comportamiento similar a lo observado en la industria de fondos comunes, que fue una de las industrias financieras impactadas desde el inicio de la crisis cambiaria de Argentina.

En cuanto al negocio de seguros, en su proceso continuo de incorporación de productos para ofrecer a los distintos segmentos de clientes de Grupo Supervielle, en el 2018 Supervielle Seguros incorporó la comercialización de seguros Integral de Comercio con foco en el segmento de Emprendedores y Pymes.

En el mes de mayo de 2018, dentro de las iniciativas de Grupo Supervielle de adquisiciones selectivas complementarias a su estrategia, incorporamos dos nuevos negocios. La primera adquisición fue Micro Lending S.A. (MILA), una compañía especializada en la financiación de créditos prendarios, que le permite a Grupo Supervielle complementar la oferta de productos y desempeñar un rol relevante en el atractivo mercado de préstamos prendarios para la compra de automóviles nuevos y usados cuyo nivel de financiamiento llega en Argentina apenas al 8% del total de las ventas, y que crea oportunidades de cross-selling en todas las compañías de Grupo Supervielle. Posteriormente, adquirimos InvertirOnline, un broker con una plataforma especializada de trading online de acciones, bonos y derivados, que ocupa una posición de liderazgo entre los cinco primeros en el segmento de broker online en Argentina, y un referente dentro del sector Fintech en el país, a la vez que brinda servicios de capacitación también on line a través de los cuales asesora sobre finanzas e inversiones a sus clientes promoviendo la inversión responsable acorde a su entendimiento y apetito de riesgo.

Hemos continuado trabajando en nuestro modelo de Gobierno Corporativo incorporando las mejores prácticas internacionales. Así, durante el año hemos separado las funciones de Presidente del Directorio y CEO, focalizando el rol del CEO en la ejecución de la estrategia de crecimiento y transformación de Grupo Supervielle, con ejes en la Transformación Digital, Mejora de Experiencia del Usuario, Eficiencia y Rentabilidad. Como Presidente continúo dedicado a liderar Grupo Supervielle, fijando su dirección estratégica y aportando la visión para lograr el éxito del negocio.

Grupo Supervielle se ha convertido en un importante referente del sistema financiero argentino con alto potencial de visibilidad en su gestión social. Su compromiso social ha ido creciendo sostenidamente y hoy Responsabilidad Social Corporativa ocupa un lugar importante en la agenda de Grupo Supervielle. En 2018 continuamos reforzando nuestro protagonismo social y comunitario con 20 programas agrupados en cuatro ejes de actuación: Educación, Niñez, Tercera Edad y Fortalecimiento Institucional. Grupo Supervielle emite anualmente el Reporte de Sostenibilidad conforme los lineamientos y estándares establecidos por la Global Reporting Initiative (GRI). El reporte releva los logros alcanzados y los desafíos pendientes en su compromiso permanente de sostenibilidad, describiendo el desempeño de las distintas empresas controladas por Grupo Supervielle en los ámbitos económico, social y ambiental.

Las perspectivas para el año en curso en lo que hace al contexto internacional lucen algo desfavorables ya que se espera un nivel de crecimiento de la economía inferior al del año 2018. Respecto a Argentina, el consenso de las consultoras económicas concentradas en el Relevamiento de Expectativas de Mercado del BCRA, pronostican una caída del crecimiento económico del 1,2% explicado por el arrastre que dejaría la caída en la actividad del año 2018 pero a partir del segundo trimestre se esperar una tasa positiva del 1,5% retomando la dinámica de crecimiento. Asimismo, se espera que la inflación se reduzca desde el 47,6% que cerró el año hasta un nivel del 29,0%, en tanto que el tipo de cambio nominal se espera finalice en \$48 lo que implica una depreciación del 26,8% interanual.

Esperamos que el sistema financiero recupere su dinamismo luego de la desaceleración ocurrida en el año 2018 a medida que la economía comience a crecer y se acentúe la baja en la tasa de inflación en un contexto de menor volatilidad y mayor confianza en la moneda doméstica. Por último, el alto nivel de liquidez actual en conjunto con el buen desempeño que exhibieron los depósitos la última parte del año permitirán una vez recuperada la demanda de préstamos acelerar el proceso de canalización del ahorro para sostener y acelerar la recuperación económica que permita el desarrollo y mejora sustentable en la calidad de vida de sus habitantes.

A modo de resumen, en cuanto a las perspectivas del año en curso, somos moderadamente optimistas ya que el Gobierno está encarando un programa de reducción estructural del déficit fiscal, causa primordial de las recurrentes crisis de Argentina. Estimamos que el entorno macro seguirá siendo desafiante en la primera mitad y luego mejorará gradualmente. Las próximas elecciones presidenciales pueden ser un factor de incertidumbre. En este contexto, nuestro enfoque sigue siendo la originación de préstamos como factor de impulso a la economía real y la preservación de una buena calidad crediticia. La franquicia está bien posicionada y confiamos en nuestra capacidad para reanudar el crecimiento en un mejor entorno macro.

Quiero compartir con orgullo dos reconocimientos que hemos recibido en el año. En el mes de octubre Grupo Supervielle recibió el Primer Premio de la XII Edición del Premio Enrique Shaw de la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa (ACDE) “Hacia Una Empresa con Rostro Humano” (Categoría Grandes Empresas) por el Programa de Inclusión Digital Abuelos En Red (AER). Luego, en noviembre, Grupo Supervielle fue galardonado con el Reconocimiento a la “Transparencia” por el Consejo Interamericano de Comercio y Producción (CICyP) en alianza con la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y Alliance for Integrity. Finalmente, me complace destacar que durante 2018 Grupo Supervielle pasó a integrar el primer Índice de Sustentabilidad del Mercado Argentino creado por BYMA en conjunto con el Banco Interamericano de Desarrollo que pondera el desempeño de los emisores en los cuatro pilares ESG-D basados en la información reportada y disponible para el público en general.

Antes de terminar, quiero agradecer muy especialmente a nuestros equipos, proveedores y muy especialmente a nuestros clientes actores clave de nuestro pasado, de nuestro presente y

claramente de nuestro futuro. A todos, en nombre del Directorio, les agradezco su apoyo y su confianza.

Julio Patricio Supervielle
Presidente del Directorio



NÓMINA DE FUNCIONARIOS

Directores

Presidente

Julio Patricio Supervielle

Vicepresidente 1º

Jorge Oscar Ramírez

Vicepresidente 2º

Emérico Alejandro Stengel

Directores Titulares

Atilio María Dell ‘Oro Maini

Richard Guy Gluzman

Laurence Nicole Mengin de Loyer

Gabriela Macagni

Jorge Mocetti

Integrantes de la Comisión Fiscalizadora

Síndicos Titulares

Enrique José Barreiro

Carlos Alberto Asato

Valeria Del Bono Lonardi

Síndicos Suplentes

Carlos Enrique Lose

Roberto Anibal Boggiano

Carlos Alfredo Ojeda

Contador Certificante de los Estados Contables del Ejercicio cerrado el 31/12/2018

Sebastián Morazzo

Price Waterhouse & Co. S.R.L.

CEO

Jorge Oscar Ramírez

CFO

Alejandra Gladis Naughton

Gerencias Corporativas que reportan al CEO:

Gerente Corporativo de Asuntos Legales

Sergio Gabriel Gabai

Gerente Corporativo de Créditos

Pablo Di Salvo

Gerente Corporativo de Recursos Humanos

Santiago Enrique Batlle

Gerente Corporativo de Servicios Centrales y Abastecimiento

Claudia Silvia Andretto

Gerente Corporativo de Tecnología de la Información y Operaciones

Marcelo Vivanco

Gerentes que reportan al Directorio:

CRO

Javier Conigliaro

Auditor Interno Corporativo

A designar. Hugo Roland y Valeria Duthu, ambos Gerentes Ejecutivos del equipo de auditoria interna, ocupan la posición en conjunto en forma interina

Gerente Ejecutivo de Compliance

Moirá Almar

Gerentes Generales de las subsidiarias de Grupo Supervielle:

Banco Supervielle¹

Jorge Oscar Ramirez

Cordial Compañía Financiera / Tarjeta Automática / Micro Lending S.A. / Espacio Cordial de Servicios (segmento Consumo)

Juan Martín Monteverdi

Supervielle Seguros

Diego Squartini

Supervielle Asset Management

Guillermo Guichandut

InvertirOnline

Jose Vignoli

¹ Al 31 de diciembre de 2018, la Gerencia General estaba a cargo de Nerio Alfredo Peitiado, quien renunció a su cargo en Febrero de 2019, asumiendo dicha posición Jorge Oscar Ramirez en los términos de la aprobación recibida por el BCRA con fecha 8 de febrero de 2019.

Índice

I.- Acerca de Grupo Supervielle

II.- Principales Indicadores del Balance Consolidado

III.- Memoria

IV.- Informe de Cumplimiento del Código de Gobierno Societario

I.- ACERCA DE GRUPO SUPERVIELLE

Grupo Supervielle S.A. es una compañía local de servicios financieros en Argentina y controlante del 7º banco privado más grande de Argentina en términos de préstamos y el 10º sumando los bancos públicos. Tiene una larga trayectoria en el sistema financiero argentino con 130 años operando en el país, y una posición competitiva líder en ciertos segmentos de mercado estratégicos para la compañía. Grupo Supervielle S.A. ofrece diversos productos y servicios financieros, y no financieros diseñados especialmente para cubrir las diferentes necesidades de sus clientes a través de múltiples plataformas y marcas. Grupo Supervielle conduce sus operaciones a través de distintos segmentos: Banca Minorista, Banca Empresas, Tesorería, Financiamiento al Consumo, Seguros y Fondos Comunes de Inversión y otros servicios no financieros.

Al 31 de diciembre de 2018, Supervielle tenía AR\$141.115,5 millones de activos bajo los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados emitidos por el Banco Central de la República Argentina. A la fecha de este informe, Supervielle tenía 344 puntos de acceso y alrededor de 2 millones de clientes activos.

Grupo Supervielle lista y cotiza sus acciones desde el 19 de mayo de 2016 en Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA) y en la Bolsa de Comercio de Nueva York (NYSE). Al 31 de diciembre de 2018, Grupo Supervielle tenía 456.722.322 acciones emitidas, y las acciones flotando en el mercado de capitales representaban el 65% del capital social.

Grupo Supervielle es una sociedad anónima constituida en la República Argentina en 1979 que opera como una sociedad holding de servicios financieros de la cual dependen las siguientes empresas controladas proveedoras de servicios financieros: un banco, Banco Supervielle S.A; una compañía financiera de financiamiento al consumo, Cordial Compañía Financiera; una empresa de financiamiento al consumo, Tarjeta Automática; una sociedad gerente de fondos comunes de inversión, Supervielle Asset Management (SAM), y recientemente opera también mediante la adquisición de una compañía especializada en la financiación de créditos prendarios, Micro Lending, y de un broker especializado en trading online, InvertirOnline.com. Asimismo, y a partir de su experiencia y liderazgo en el negocio de servicios financieros, Grupo Supervielle apunta a reforzar su oferta comercial para sus clientes y ha ampliado su oferta en los últimos años con otros segmentos de negocio como la comercialización de productos no financieros a través de su controlada Espacio Cordial de Servicios, el negocio de seguros a través de Supervielle Seguros. Por último, completa el portafolio de empresas de la holding una sociedad cuya principal actividad es la tenencia de participaciones en las mismas empresas de Grupo Supervielle, Sofital S.A.F.e I.I.

II.- PRINCIPALES INDICADORES

Grupo Supervielle S.A. Consolidado

PRINCIPALES INDICADORES	Dic. 2018	Dic. 2017	Variación%
Resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora	2.567.569	1.819.842	41,1%
Resultado integral del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora	3.029.982	1.878.429	61,3%
Activos (Ps. miles)	141.115.541	92.202.420	53,0%
Pasivos (Ps. miles)	123.945.364	77.682.252	59,6%
Patrimonio Neto (Ps. miles)	17.170.177	14.520.168	
Patrimonio neto atribuible a los propietarios de la controladora	17.155.555	14.369.575	19,4%
Patrimonio neto atribuible a participaciones no controladoras	14.622	150.593	
ROAE ⁽¹⁾	19,5%	19,1%	
ROAA ⁽²⁾	2,6%	2,7%	
Ingresos Netos por servicios / (Ingresos netos por servicios + Margen bruto de intermediación) ⁽³⁾	21,6%	25,6%	
Ingresos Netos por servicios / Gastos de Administración ⁽³⁾	38,0%	41,9%	
Préstamos en situación irregular / total de préstamos	4,1%	3,1%	
Previsiones / préstamos en situación irregular	100,0%	88,0%	

- (1) Resultado integral del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora dividido por el patrimonio neto promedio, calculado diariamente
- (2) Resultado integral del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora dividido por el activo promedio, calculado diariamente
- (3) Incluye Resultado por la actividad de seguros

III.- MEMORIA

A. EVOLUCIÓN DE LA ECONOMÍA Y DEL SISTEMA FINANCIERO

A.1. Contexto macroeconómico en 2018

i) Escenario internacional²

De acuerdo a las últimas estimaciones disponibles del Fondo Monetario Internacional (FMI), la economía mundial habría crecido un 3,7% en 2018 con una leve desaceleración respecto al crecimiento del 3,8% del año anterior. Esta expansión de la economía se compone de un 4,6% de crecimiento estimado en los países emergentes y de un 2,3% estimado en los desarrollados. Esta desaceleración del crecimiento se dio en un marco de caída en la tasa de crecimiento del comercio mundial (4% en 2018 vs. 5,2% en 2017) debido al conflicto comercial entre China y los EE.UU., al aumento de tasas de interés internacionales, en particular de EE.UU., y a las crisis financieras en Turquía y Argentina, lo que generó dudas acerca del crecimiento en dicho año.

En cuanto a las economías emergentes, en la región de América Latina y el Caribe el crecimiento estimado por el FMI asciende a 1,1% en 2018 lo que representa una magra caída del 0,2% respecto del año anterior. Por su parte, Brasil habría crecido un estimado del 1,3% mejorando su cifra del año pasado (1,1%) a pesar de haber pasado un año convulsionado por las elecciones presidenciales y un contexto financiero internacional difícil.

En 2018, luego de acelerar su tasa de crecimiento económico, China estaría desacelerando su ritmo otra vez pasando de una tasa de expansión de 6,9% en 2017 a un 6,6% estimado para este año. India, por su parte, estaría acelerando desde 6,7% en 2017 a 7,3% este año.

En relación a los países desarrollados, tuvieron una desaceleración del crecimiento en 2018 (2,3% estimado respecto del 2,4% registrado en 2017) aun cuando hubo una mejora en el desempeño de la actividad económica en EE.UU. con un crecimiento estimado del 2,9% en 2018 (vs. 2,2% en 2017). Por su parte, el desempeño de la Eurozona se desaceleró 0,6 p.p. (puntos porcentuales) al 1,8% debido a que sus principales economías se vieron afectadas tanto por el contexto internacional de menor crecimiento del comercio como por asuntos domésticos. Por caso, en el grupo de los primeros se encuentran Alemania y España que tuvieron desempeños menores a 2017 arrojando tasas del 1,5% (contra 2,5% en 2017) y 2,5% (contra 3,0%) respectivamente. En el segundo grupo, Francia experimentó revueltas sociales debido al incremento del precio de los combustibles mientras que Italia formó una coalición de gobierno débil al tiempo que trata de combatir su déficit fiscal (que ronda el 1,6% según datos del FMI). De esta manera, estas economías pasaron a crecer 1,5% y 1% respectivamente estimado para 2018 desde valores del 2,3% y 1,6%. En lo que respecta a Japón, continúa atrapado en su trampa de baja inflación con bajo crecimiento y desaceleró su ritmo del 1,9% el año pasado a un estimado de 0,9%. Por su parte, la salida del Reino Unido de la Unión Europea continúa pesando sobre esta economía que volvería a desacelerar su tasa de expansión económica a 1,4% desde 1,8% en 2017 (en 2015 había crecido al 2,2%).

Durante 2018 prácticamente todas las monedas de los socios comerciales de Argentina se depreciaron contra el dólar en términos nominales (excepto el yen japonés y el franco suizo), lo cual impulsó aún más la depreciación del peso argentino durante el año. Asimismo, los déficits fiscales y de Balanza de Pagos implicaron que, dentro del contexto internacional de salida de capitales de los países emergentes, la moneda local sufriera un castigo mayor al de sus pares. En términos reales el peso se depreció un 23,5% en promedio (y 35,5% interanual en diciembre de 2018) de acuerdo con el Índice de Tipo de Cambio Real Multilateral del BCRA (Banco Central de la República Argentina).

² Los datos aquí expuestos deben ser tomados como provisorios. La fuente utilizada fue el informe de Perspectivas de la Economía Mundial, del Fondo Monetario Internacional publicado en enero de 2019.

Los commodities³, mantuvieron la tendencia positiva que venían arrastrando desde mediados de 2017 hasta la primera mitad de 2018 para luego entrar en tendencia descendente producto del fortalecimiento del dólar en esa etapa. De esta manera, en promedio, finalizaron 2018 en un nivel de precios 12,4% inferior al cierre de 2017. En particular, los precios de los commodities que exporta Argentina cayeron un 1,7% del nivel de fines de 2017, no obstante, en promedio el índice de precios de las materias primas que elabora el BCRA subió 3,7%.

Durante el año, la Reserva Federal de los EE.UU. continuó con el ciclo alcista de tasas iniciado en diciembre de 2015 subiendo su tasa de interés de referencia en 0,25% en tres oportunidades (marzo, junio y diciembre) hasta alcanzar el 2,5% anual con un límite inferior del 2,25%. De todos modos, el nivel alcanzado continúa siendo muy bajo en el comparativo histórico.

Los mercados financieros de acciones mostraron una marcada volatilidad signada en particular por la política de tasas de la Reserva Federal y por los movimientos de capitales desde países emergentes a los desarrollados⁴. De esta manera, de acuerdo con el índice MSCI, las acciones a nivel mundial cayeron un 10,4% (en 2017 habían subido un 20%). Cabe desatacar que los mercados emergentes alcanzaron un pico de crecimiento hacia fines de enero de 2018 siguiendo la tendencia positiva de 2017 y luego toman una tendencia negativa que perdura durante el año cerrando el año con una caída del 16,6% impactado por ritmo de subas de la tasa de interés de la Reserva Federal.

ii) Escenario nacional

El año 2018 se caracterizó por ser un año de discrepancia entre las expectativas que había en el mercado al cierre de 2017 y lo que finalmente terminó sucediendo durante el año. Para tener una magnitud de la diferencia, se puede observar que en el Relevamiento de Expectativas del Mercado (REM) del BCRA del mes de noviembre de 2017 los economistas estimaban que la tasa de inflación general durante el año sería del 16,6%, la Tasa de Política Monetaria (TPM) finalizaría en 22%, el Tipo de Cambio Nominal (TCN) cerraría \$20,3 y la economía crecería un 3,1%. Como se verá a continuación, los datos finales distaron de ser los esperados.

Parte de la explicación de dicha discrepancia se encuentra en el contexto internacional detallado anteriormente que a pesar de las expectativas al inicio de año, terminó girando con inusual rapidez posicionándose muy distinto a lo que se había observado durante los años 2016 y 2017. Este giro hizo que Argentina sufriera más que el resto de los países emergentes producto de la vulnerabilidad de tener altos déficits gemelos (fiscal y de cuenta corriente) que alcanzaron máximos históricos con las necesidades de financiamientos de corto plazo en moneda extranjera. Este giro en el contexto internacional, unido a la suba del precio del petróleo y el aumento del riesgo país derivó en la decisión de acudir al Fondo Monetario Internacional (FMI) para contar con financiamiento preventivo. El primer acuerdo Stand By fue firmado el 12 de Junio de 2018, sin embargo, presión sobre el tipo de cambio y el incremento del riesgo país continuó, lo cual derivó en un nuevo acuerdo con el FMI que llevó la asistencia crediticia de US 50.000 acordada inicialmente a US 57.000 millones incluyendo endurecimientos aún mayores a los objetivos de equilibrio fiscal incluyendo alcanzar el equilibrio primario en 2019 y lograr un superávit fiscal primario del 1% respecto del PBI en 2020.

El manejo de la política monetaria no contribuyó a mitigar la difícil situación, lo que se vio reflejado en reiteradas presiones en el mercado cambiario iniciados en abril. Inicialmente se buscó infructuosamente contrarrestarlos con aumentos de la tasa de interés de referencia e intervenciones cambiarias. Sin embargo, producto del deterioro de la situación, el 14 de junio presentó su renuncia el presidente del BCRA, Federico Sturzenegger, siendo reemplazado por Luis Caputo (quien anteriormente se desempeñaba como Ministro de Finanzas). La gestión de Caputo buscó aumentar la dosis de subas de tasas de interés e intervención cambiaria sumando como política los constantes incrementos de los encajes legales a fin de controlar la volatilidad cambiaria. Sin embargo, los resultados no fueron los esperados y a poco más de tres meses de asumir renunció Caputo tomando su lugar en la presidencia de la entidad Guido Sandleris (anteriormente Secretario de Política Económica del Ministerio de Hacienda) quien implementó un nuevo programa monetario y cambiario que tiene como principal eje el contar como ancla a los agregados monetarios, tal como fue acordado en el Memorando de Entendimiento con el FMI.

³ De acuerdo con el índice CRY de Thomson Reuters.

⁴ Tomando como referencia los índices MSCI elaborados por el MSCI Inc.

Nivel de actividad

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), la economía terminaría en recesión en 2018 acumulando una caída del 2,2% a noviembre de dicho año. Respecto a la dinámica anual, la actividad económica experimentó una tasa de crecimiento positiva interanual sólo el primer trimestre (3,9%) y negativas el segundo (-4%) y tercer trimestre (-3,5%). En contraste, el nivel de actividad en 2017 había marcado una expansión del 2,9% promedio interanual. De acuerdo al REM, el crecimiento promedio anual para 2018 podría ser del -2,4%⁵.

Sector externo y mercado cambiario

Durante 2018 el resultado de la balanza comercial acumuló un déficit de USD 3.820 millones. Este resultado implica una baja con respecto al déficit de USD 8.309 millones que se había alcanzado en el año 2017. El cambio en la dinámica en la balanza comercial obedece a la caída en el nivel de actividad que comenzó a evidenciarse a partir de mitad del año y a la depreciación cambiaria que mejoró los precios relativos de las exportaciones respecto a las importaciones. Mientras que las exportaciones se incrementaron un 5,1% en el año, las importaciones cayeron un 2,2% aunque en los últimos meses la caída fue mayor (el último mes del año la caída fue del 27,1%). Respecto de las variaciones en cantidades, las exportaciones mostraron una caída del 0,5% explicada por la baja en las ventas de la producción primaria y la manufactura de origen agropecuario, las cuales se vieron afectadas por la sequía de los primeros meses del año. Por su parte, las cantidades importadas cayeron 6,5% explicado por la baja en bienes de capital y vehículos.

Al igual que lo ocurrido en 2016 y 2017, las reservas internacionales del BCRA crecieron en USD 10.751 millones finalizando el año con un stock de USD 65.806 millones. Sin embargo, este año estuvo marcado por varios episodios de fuerte disminución de las reservas internacionales producto de ventas de moneda extranjera para contener la devaluación compensando luego por préstamos principalmente con el FMI. Los más relevantes de estos sucesos fueron la disminución de reservas internacionales hasta alcanzar el mínimo el 21 de junio disminuyendo a USD 48.478 millones para luego subir al día siguiente producto del primer desembolso del FMI y el 29 de octubre volvieron a alcanzar el mínimo de USD 47.867 millones para subir nuevamente al día siguiente y en diciembre producto de los sucesivos desembolsos del FMI y el Swap alcanzando con China.

El tipo de cambio nominal finalizó 2018 en \$37,8, lo cual significa una suba de \$19,03 en el año representando una devaluación del 101,4% respecto al cierre del año anterior. El año estuvo marcado por periodos de fuerte devaluación siendo los más relevantes en mayo (+20,6%), junio (+15,7%) y agosto (+35,8%), lo que obligó al BCRA a intervenciones diarias en el mercado cambiario por ventas netas de USD 15.968 millones para contener la suba del tipo de cambio nominal aunque sin poder lograr resultados exitosos en vista al resultado final.

Mercado de trabajo

En 2018 los salarios totales mostraron un crecimiento del 29,7% interanual como consecuencia de la suba del 30,4 % del total registrado y del 27,2% del sector privado no registrado. Por su parte, los salarios del sector privado registrado crecieron un 30,4% y los del sector público un 30,3%. En todos los casos los salarios crecieron muy por debajo de la inflación cayendo de esta manera el salario real.

Las tasas de desempleo del primero, segundo y tercer trimestre fueron de 9,1%, 9,6% y 9% respectivamente promediando en los tres primeros trimestres de este año un 9,2%. Comparando el promedio de las tasas de desempleo para los tres primeros trimestres del año anterior se observa un aumento en 50 puntos básicos (del 8,7% del año anterior al 9,2% actual). Por su parte, la tasa de actividad se incrementó del 46,3% en el tercer trimestre del año anterior al 46,7% del tercer trimestre de este año.

Cuentas fiscales

Uno de los aspectos críticos del año fue el acceso al financiamiento por parte del Tesoro Nacional. Si bien a principios de año (con un riesgo país que había terminado en 349 puntos

⁵ REM de noviembre de 2018.

básicos en 2017) el Gobierno logró conseguir financiamiento en el exterior por USD 9.000 millones, el aumento constante del riesgo país, motivado tanto por shocks externos como internos, hicieron que a mitad de año el mismo subiera hasta los 612 puntos básicos (un aumento de 263 puntos básicos). Esto último cerró el financiamiento externo y obligó a alcanzar un acuerdo con el FMI por primera vez desde el año 2005. Es así que el 12 de junio se firma con dicho organismo un primer acuerdo del tipo *stand-by* por 36 meses donde se establecían ciertas metas fiscales y monetarias a cambio de recibir DEG⁶ 35.379 millones equivalente aproximadamente a USD 50.000 millones de los cuales el país recibió un primer desembolso de aproximadamente USD 15.000 el 20 de junio y luego recibiría cada trimestre a partir de septiembre aproximadamente de USD 2.900 hasta junio del 2021 una vez aprobado el cumplimiento de las metas acordadas. Sin embargo, luego del primer desembolso, la mayor volatilidad, la suba del tipo de cambio nominal y al aumento del riesgo país hasta alrededor de los 800 puntos básicos a fines de agosto (al cierre del año terminó en 811 puntos básicos) obligaron al gobierno a renegociar el acuerdo con el FMI. El 17 de octubre el Gobierno firmó un segundo acuerdo *stand-by* con el organismo de crédito donde se incrementa el monto del acuerdo en DEG 5.335 millones (aproximadamente USD 7.100 millones) totalizando unos USD 57.000 millones a lo que se adiciona la reprogramación de los desembolsos adelantándose fondos hasta diciembre de 2018 por DEG 9.600 millones (aproximadamente USD 13.400 millones) totalizando en el año los USD 28.400 millones y durante 2019 DEG 16.300 (aproximadamente USD 22.650 millones). Al finalizar dicho año se habrá desembolsado el 90% del monto acordado si se cumplieren todas las metas.

Producto del acuerdo del FMI, el Gobierno aceleró la reducción del déficit fiscal a fin de acceder a los desembolsos con el organismo. En tal sentido, se pactó el compromiso del Gobierno de tener un déficit fiscal primario del 2,7% (respecto del PBI en 2018), alcanzar el equilibrio primario en 2019 y lograr un superávit fiscal primario del 1% respecto del PBI en 2020. El Ministro de Hacienda, Nicolás Dujovne, anunció el 18 de enero de 2019 el cumplimiento de la meta fijada con el FMI para 2018 al alcanzar un déficit primario del 2,4% del PBI y reduciendo en un 1,4 p.p. el déficit primario respecto al año anterior. El resultado se alcanzó producto de que los ingresos crecieron durante el año en un 30,2% mientras que los gastos primarios lo hicieron al 22,4% por la contención del gasto de capital (+1,1%) y otros gastos corrientes (+19,6%) que incluye, entre otros, las transferencias discrecionales a las provincias. Sin embargo, el déficit financiero cerró en un 5,2% del PBI disminuyendo en menor magnitud (0,8 puntos porcentuales) respecto al primario debido a que los intereses se incrementaron un 72,9% en el año. Con miras a 2019, el Gobierno consiguió que el Congreso Nacional apruebe el presupuesto nacional que cumple con la meta fijada con el FMI siendo que para alcanzar el equilibrio primario la mejora provendría de nuevos impuestos (retenciones a las exportaciones y aumento de impuesto a bienes personales) y disminución de los gastos, principalmente de capital, y subsidios (traspaso de subsidios a los provincias y aumentos de tarifas de servicios públicos).

Política monetaria

Desde el 1° de octubre el BCRA introdujo cambios importantes en la política monetaria y cambiaria producto de la alta inestabilidad nominal que se observaba desde mayo lo que llevó a un salto importante del tipo de cambio nominal y de los precios de la economía en general que llevó al abandono del programa de “Metas de inflación” que se venían implementando desde el año 2016. El BCRA decidió establecer un compromiso concreto y potente, inmediatamente observable y verificable por el público. Por ello, se comprometió a no incrementar la base monetaria (régimen de control de agregados monetarios) hasta junio de 2019, con excepción de los meses de diciembre de 2018 y junio de 2019 que es cuando se verifica un aumento en la demanda de dinero. El instrumento de elección para llevar a cabo dicha política es el de subastas diarias de Letras de Liquidez (LELIQ) con las entidades bancarias a través del cual el BCRA fija un objetivo de licitación consistente con la meta de base monetaria y la tasa de interés es el producto de dicha subasta (que pasó a ser la Tasa de Política Monetaria, TPM).

En paralelo y a lo largo del año el BCRA cumplió con el compromiso de cancelar el total de las Letras del Banco Central (LEBACs) en circulación. Las tenencias por parte de bancos fueron reemplazadas por LELIQs. Por su parte, los saldos en poder de inversores institucionales y particulares fue reducido desde los máximos registrados en el primer trimestre de 2018 a 0 hacia

⁶ DEG: moneda del FMI.

fin de año. Para alcanzar esos objetivos utilizó principalmente como herramientas incrementos de los requisitos mínimos de liquidez a los Bancos de manera tal de moderar la expansión monetaria derivada de la reducción paulatina de los montos renovados a invertirse en otros activos distintos a los emitidos por el BCRA.

La tasa de interés de las LELIQ alcanzó un máximo de 73,52% anual el 8 de octubre y fue descendiendo hasta el 59,25% al cierre del año (una baja de 14,3 puntos porcentuales). El mayor descenso de la misma se produjo durante el mes de noviembre por efecto de la reducción en la volatilidad nominal, las expectativas de inflación y la baja desde los niveles de inflación de septiembre y octubre que fueron especialmente altos. Sin embargo, el descenso de la tasa de interés se hizo más lento a partir de diciembre producto de la recuperación del circulante en poder del público en dicho mes que creció por encima del factor estacional habitual de dicho período.

El BCRA sobrecumplió la meta de base monetaria en todos los meses desde el lanzamiento del nuevo régimen por \$19.000 millones en octubre, \$15.000 millones en noviembre y \$14.000 millones en diciembre. El sesgo contractivo de la política monetaria, reforzado por el nuevo régimen vigente, ha permitido que se empezara a retomar el control nominal de la economía; los registros de inflación mensuales descendieron desde el 6,5% de septiembre y el 5,4% de octubre a 3,2% en noviembre y 2,6% en diciembre. No obstante, la inflación aún se encuentra en niveles altos siendo que la política monetaria opera con rezagos.

La implementación del nuevo esquema de política monetaria se complementó con la definición de zonas de intervención y no intervención cambiaria para el tipo de cambio nominal (TCN). La zona de no intervención cambiaria quedó definida inicialmente (1° de octubre de 2018) para un TCN de \$34 por dólar en el límite inferior y \$44 por dólar en el límite superior. Dichos límites se ajustaron diariamente a una tasa del 3% mensual en el último trimestre de 2018. Por encima de la zona de no intervención, el BCRA puede realizar ventas de moneda extranjera por hasta USD 150 millones diarios generando una contracción monetaria adicional en momentos de mayor debilidad del peso. De manera opuesta, el BCRA puede realizar compras de moneda extranjera cuando el peso se aprecia y se ubica debajo de la zona de no intervención. Dentro de esta zona, el tipo de cambio fluctúa libremente. Además de los cambios enumerados anteriormente, el BCRA anunció el compromiso de finalizar la emisión monetaria producto de las transferencias al Tesoro por adelantos transitorios, la remisión de utilidades por compra de divisas y la cancelación de las Lebacs.

Inflación

El índice de inflación general (medido a través del Índice de Precios al Consumidor) mostró un incremento del 47,6% mientras que la inflación núcleo (que excluye precios de bienes regulados y estacionales) se incrementó en un 47,7% en 2018 en comparación al 24,8% de inflación general y 21,1% de la inflación núcleo del año anterior. El número estuvo muy por encima del objetivo de inflación del 15% que había fijado la autoridad monetaria al inicio del año y de las expectativas del mercado. La dinámica de aumentos de precios se aceleró en el tercer y cuarto trimestre a raíz de las sucesivas devaluaciones y particularmente a partir del salto del TCN de fines de agosto alcanzando así el nivel de inflación más alto desde 1991. No obstante lo anterior, el gobierno implementó desde octubre un nuevo plan monetario cuyos lineamientos se basan en control de agregados monetarios y una banda de flotación del TCN que ajusta diariamente con el objetivo de volver a anclar la económica y bajar así las expectativas de inflación.

Por zonas geográficas los mayores aumentos se dieron en la zona Patagónica (50,6%), Cuyo (49,5%), Norte del País (47,8%) y en la zona Pampeana (47,6%) mientras que en la Ciudad de Buenos Aires y en el Gran Buenos Aires estuvo por debajo del promedio (47,1%)

En cuanto a los componentes de la inflación en 2018, puede observarse que los bienes lideraron la expansión de precios con aumentos del 50,5% mientras que los servicios aumentaron un 42,8%. Esta diferencia se explica porque las fuertes devaluaciones impactan más en los bienes transables que en los no transables (que suelen estar compuestos por servicios). Lo anterior puede observarse con mayor detalle al considerar la inflación mayorista (que captura más directo el aumento de costos por la devaluación) la cual se incrementó en un 73,5%, muy por encima de la inflación minorista.

A.2. El Sistema Financiero en 2018

Sistema Financiero

Durante 2018 la liquidez del sistema financiero fue aumentando debido al aumento de los depósitos muy por encima de los préstamos en un contexto de suba de tasas de interés. El indicador amplio de liquidez (incluyendo no sólo efectivo sino los instrumentos del BCRA y el bono del Tesoro Nacional 2020 computable como encajes) del conjunto de bancos alcanzó 56% de los depósitos en diciembre aumentando 16,3 puntos porcentuales en el año.

Un aspecto importante a remarcar es que el sistema financiero continuó mostrando buenos indicadores de solvencia durante 2018 siendo un año marcado por la fuerte suba del tipo de cambio nominal. El ratio de integración de capital regulatorio del sector totalizó 15,6% de los activos ponderados por riesgo (APR) con datos a noviembre, lo que representa un exceso de integración del 82,4% respecto a la normativa vigente.

En el acumulado del año (a noviembre) las ganancias del sistema financiero ascendieron a 3,8% del activo y 34,1% respecto al patrimonio aumentando 0,8 y 8,3 puntos porcentuales respectivamente respecto a 2017,

Depósitos y préstamos

Los depósitos totales del sector privado en el sistema financiero se incrementaron en 2018 en un 61,7%, cerrando el año en \$3.143.508 millones. Por moneda, los depósitos en pesos terminaron en \$2.047.370 millones subiendo un 41% mientras que en dólares medidos en pesos terminaron en \$1.096.138 millones aumentando un 120,9% producto en parte por la suba del tipo de cambio nominal (medidos en dólares aumentaron a USD 28.992 millones representando una mejora del 9,7%). Por tipo de depósitos del sector privado en pesos, el incremento estuvo liderado por los Plazos Fijos ajustables CER/UVA (+858,4%) y los Plazos Fijos no ajustables (+63,5%) mientras que los depósitos transaccionales tuvieron un menor dinamismo (Cajas de Ajorro y Cuentas Corrientes crecieron 23% y 24% respectivamente). El buen desempeño de los plazos fijos se dio mayormente en los últimos tres meses explicando el 50% del crecimiento del año generado por el nuevo programa monetario del BCRA que, además de restringir a lo largo del año la tenencia de LEBACs en poder de inversores institucionales e individuos lo cual trasladó fondos al sistema financiero, buscó incentivar la captación de dichos depósitos mediante el aumento de la tasa de interés.

Por su parte, los préstamos totales al sector privado cerraron el año en \$2.133.212 millones lo que representa un aumento del 33% interanual. Los préstamos en pesos al sector privado crecieron un 17%; su mal desempeño se debe al aumento de la tasa de interés y a la fuerte recesión económica. Por producto, las tarjetas de crédito crecieron un 30,5%, los personales un 19,2%, los adelantos un 17,4% y los prendarios un 10,7% mientras que documentos a sola firma cuyo destino es el segmento de las empresas cayeron un 12,8%. Por su parte, los créditos hipotecarios crecieron un 62,4% en parte explicado por el buen arranque al inicio del año y por la inflación del 47,6%, por la que ajustan los préstamos UVA, los cuales representan una parte significativa de la cartera.

Tasas de interés

La tasa de interés BADLAR de Bancos Privados cerró el año 26,3 puntos porcentuales por encima del nivel al que cerró en 2017 (49,5% en 2018 vs. 23,3% en 2017) y similar comportamiento tuvo la TM20 (para depósitos a plazo superiores a los \$ 20.000.000) cuya tasa subió 28 p.p. En relación a la tasa call entre bancos privados, finalizó 2018 al 60,3% comparado al cierre del año anterior que fue del 29,2%. Todas las tasas de interés tuvieron un movimiento ascendente producto de las subas de la tasa de referencia que llevó a cabo la autoridad monetaria como medidas para contener la devaluación y la suba de los precios en la economía.

A.3. La industria de seguros en 2018

La producción total se compone de un 37% de Seguros del Ramo Automotor, 17% de Otros Seguros Patrimoniales, 17% de Seguros de Personas y 29% Seguros de Riesgo del Trabajo.

La participación de seguros en el Producto Bruto Interno Argentino es del 2,9% para 2017, siendo dicha participación para mercados desarrollados del 8,1% y para los mercados de Brasil y Chile 8,6% y 6,5% respectivamente.

Las entidades aseguradoras existentes en 2017 ascendían a 187, de las cuales 16 se desempeñaban en Seguros de Retiro, 36 exclusivamente en Vida (incluye: Colectivo, Individual, Previsional, Salud, Accidentes Personales y Sepelios), 13 con exclusividad en Riesgos del Trabajo y 5 en Transporte Público de Pasajeros. Las restantes 117 entidades se dedicaban a operaciones de otros Seguros de Daños Patrimoniales, u operaciones “Mixtas” (es decir cubriendo tanto Seguros Patrimoniales como de Personas).

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
TOTAL	185	184	179	181	181	202	214	213	213	212	211
Aseguradoras	184	183	178	181	181	181	186	185	185	186	187
Reaseguradoras Locales	1	1	1	0	0	21	28	28	28	26	24

Perspectivas

Las perspectivas para el mercado asegurador son alentadoras, esperándose un crecimiento del mercado de seguro en su conjunto siempre en la medida que el contexto macroeconómico acompañe dicho crecimiento.

Se espera que los ramos de Combinado Familiar, Integrales de Comercio y Seguros de Crédito, entre otros, continúen creciendo como en los últimos años, dado que hoy cuentan con una baja penetración en el mercado de estos productos, junto a una mayor conciencia aseguradora de la población en general.

Los ramos de Vida y Retiro muestran perspectivas de crecimiento que dependerán, en gran parte de la mejora en los incentivos fiscales que el gobierno pueda otorgar a este tipo de seguros y de las políticas de Estado de inclusión financiera, estabilidad y desarrollo.

A.4. La industria de fondos comunes de inversión en 2018

El crecimiento de la Industria medido en saldos promedio mensuales de Diciembre de 2018 respecto a Diciembre de 2017 arroja un total de 8%. Esta variación si se consideran sólo los fondos nominados en pesos representa 6%. Los FCI nominados en dólares han mostrado un crecimiento de 20% -medido en pesos- por efecto de la devaluación de la moneda nacional; y una caída de 44% en la medición en moneda de origen.

El crecimiento observado se presenta muy por debajo de los datos de inflación, nivel de tasas de interés y depreciación del peso durante el año. Hasta el mes de abril la industria presentaba un crecimiento sostenido, sin embargo a partir del mes de mayo con el inicio de la devaluación y el aumento de las tasas de interés, la volatilidad en las valuaciones de los activos bajo administración dió inicio a un período de 5 meses hasta el mes de septiembre de caída de los saldos administrados. En el último trimestre del año, con la estabilización de estas variables, la industria detuvo su caída para presentar un incremento motorizado por los clientes institucionales y corporativos a través de los productos de menor riesgo de mercado como los fondos de mercado de dinero y los de renta fija argentina de corto plazo.

Los fondos de Mercado de Dinero han sido los que más inversiones han recibido durante el año. Con un crecimiento anual de 172%, pasaron de representar el 10% de la industria en el mes de Diciembre 2017 para alcanzar el 25% en el mes de Diciembre de 2018. Su característica principal de casi nula volatilidad de retornos (en un año signado por la alta volatilidad.) que se ubicaron en promedio en el 34% durante el año y la liquidez inmediata en el pago de los rescates explican su crecimiento.

Los fondos de Renta Fija Argentina en pesos de corto plazo (t+1) fueron los que más sufrieron el efecto de la crisis financiera. Presentan una caída de 43% en los fondos administrados durante el año, pasando de ponderar el 42% del total de la Industria en Diciembre de 2017 al 22% en Diciembre de 2018. Su atributo valorado de ofrecer retornos similares a los depósitos a plazo fijo

con baja volatilidad y con liquidez a las 24 horas, sufrió a consecuencia de la velocidad de la suba de la tasa de interés en pesos, presentando retornos negativos en algunos períodos. En paralelo, la devaluación del peso precipitó los rescates de inversores individuos que optaron por la dolarización de sus inversiones. Durante el último trimestre se observa una leve recuperación impulsada por la estabilidad y el nivel de sus rendimientos.

El segmento de producto de Renta Fija y Mixta Argentina en dólares, presentó un comportamiento similar. Sus fondos administrados crecieron durante el año un 15% medido en pesos producto de la devaluación, pero en su moneda de origen presentan una caída de 47%. Así, su participación en el total de la Industria pasó del 16% en Diciembre de 2017 a 17% en Diciembre de 2018. Estos productos venían de un fuerte crecimiento durante el año 2017 con buenos retornos y baja volatilidad. Sin embargo, a partir del mes de mayo comienza la salida de inversores ante los retornos negativos originados en la caída de los precios de los activos de la deuda pública y privada local. Si bien en el último trimestre se observa una estabilización de los fondos administrados, los mismos no presentan aún una recuperación.

Los fondos de Renta Fija y Mixta Argentina de mediano y largo plazo en pesos presentaron un crecimiento de 16% incrementando su participación relativa desde el 18% en Diciembre de 2017 a 19% en Diciembre de 2018. Si bien estos productos también sufrieron la alta volatilidad de sus retornos, sus carteras pueden conformarse con activos nominados en moneda extranjera y pueden utilizar también instrumentos financieros de cobertura, y siendo que los principales inversores son clientes Institucionales; todo ello ha contribuido a que no presenten caídas tan significativas en sus fondos administrados como se observó en los productos t+1 y en los fondos de activos de argentina en dólares.

Los fondos de Renta Variable de argentina y del exterior mantuvieron su participación del 4% del total de la Industria con un crecimiento anual de 3%. Continúa siendo un segmento de producto que no despierta el interés de los inversores locales.

El crecimiento total de la Industria de 8% puede descomponerse de acuerdo a la variación de los inversores corporativos que cayeron un 11%, los institucionales con un crecimiento de 41% y los individuos con una disminución de 8%. De esta manera, los inversores de la Industria de FCI se componen al cierre del año 2018 por un 42% de clientes corporativos, un 43% de clientes institucionales y un 15% de clientes individuos.

El año 2018 ha presentado entonces una disminución de las inversiones de clientes corporativos e individuos reflejada principalmente en los productos de Renta Fija Argentina en pesos de corto plazo (t+1) y Renta Fija y Mixta Argentina en dólares; junto a un crecimiento de las inversiones de Institucionales en los fondos de Mercado de Dinero. A su vez, dadas estas circunstancias, ha significado una disminución en la participación de las administradoras vinculadas a los principales bancos privados que caen del 52% en Diciembre de 2017 al 48% en Diciembre de 2018 y un incremento en la participación de las administradoras independientes de grupos bancarios que aumentaron su participación del 29% en Diciembre 2017 al 37% en Diciembre de 2018.

A.5. Perspectivas para 2019

En lo que respecta al panorama económico internacional, uno de los riesgos es la desaceleración en el crecimiento mundial. Las perspectivas no son favorables dado que se espera que la economía mundial crezca en 2019 un 3,5% (corregido a la baja en enero respecto a las estimaciones hechas por el FMI en octubre) lo que marcaría una desaceleración en relación al crecimiento estimado para este año. El punto que podría mitigar la desaceleración en la tasa de crecimiento mundial y, principalmente de los EE.UU., es la baja en las expectativas del mercado respecto a las subas de tasas que la Reserva Federal llevaría a cabo en 2019. No obstante, para Argentina el panorama luce distinto, básicamente porque no se espera una desaceleración del comercio mundial (que se estima crezca 4% manteniendo el ritmo del 2018) y se espera para Brasil, su principal socio comercial una aceleración en el crecimiento en torno al 2,5% (en relación al 1,3% de crecimiento en el 2018) lo cual será beneficioso en particular para las actividades relacionadas con la industria. Por último, las expectativas acerca de la tasa de interés internacional podría, a diferencia de lo sucedido en 2018, favorecer a los bonos emergentes en general y a los de Argentina en particular.

Para nuestro país las consultoras económicas concentradas en el Relevamiento de Expectativas de Mercado del BCRA esperan una tasa de crecimiento económico negativo del 1,2% explicado

por el arrastre que dejaría la caída en la actividad del año 2018 siendo que a nivel trimestre contra trimestre anterior (desestacionalizado) se espera un crecimiento nulo el primer trimestre. A partir del segundo trimestre se esperaría una tasa positiva del 1,5% retomando la dinámica de crecimiento.

Asimismo, se espera que la tasa de inflación se reduzca desde el 47,6% que cerró el año hasta un nivel del 29,0% (variación interanual diciembre – diciembre) lo cual permitiría retomar el sendero de desinflación. Mientras que el TCN se espera que finalice en \$48,0 promedio mensual, una depreciación del 26,8% interanual lo que mostraría es una desaceleración respecto a la devaluación del año 2018.

Esperamos que el sistema financiero se recupere luego de la desaceleración ocurrida en el año 2018 a medida que la economía comience a crecer y se acentúe la baja en la tasa de inflación en un contexto de menor volatilidad y mayor confianza en la moneda doméstica. Por último, el alto nivel de liquidez actual en conjunto con el buen desempeño que exhibieron los depósitos la última parte del año permitirán una vez recuperada la demanda de préstamos acelerar el proceso de canalización del ahorro para sostener y acelerar la recuperación económica.

A modo de resumen, en cuanto a las perspectivas del año en curso, somos moderadamente optimistas. Estimamos que el entorno macro seguirá siendo desafiante en la primera mitad y luego mejorará gradualmente. Las próximas elecciones presidenciales pueden ser un factor de incertidumbre.

B. EVOLUCION DE GRUPO SUPERVIELLE

B.1. Adquisiciones

El 2 de mayo de 2018, Grupo Supervielle adquirió Micro Lending S.A. (MILA). MILA se especializa en la financiación de créditos prendarios. Con su red de 26 sucursales y de acuerdos con más de 5000 agencias en todo el país, la adquisición de MILA permite complementar la oferta de productos y desempeñar un rol relevante en el atractivo mercado de préstamos prendarios para la compra de automóviles nuevos y usados cuyo nivel de financiamiento llega en Argentina apenas al 8% del total de las ventas. Esta adquisición crea oportunidades de cross-selling en todas las compañías de Grupo Supervielle.

Posteriormente, el 24 de mayo de 2018, Grupo Supervielle adquirió el 100% del capital social de InvertirOnline (“IOL”), mediante la compra del 100% del capital social tanto de InvertirOnline S.A. como de InvertirOnline.com Argentina S.A.

IOL es un broker con una plataforma especializada de trading online con una plataforma propietaria integrada para comprar y vender acciones, bonos y derivados, que ocupa una posición de liderazgo entre los cinco primeros en el segmento de broker online en Argentina, y un referente dentro del sector Fintech en el país. Completa su oferta de productos con servicios de capacitación también on line a través de los cuales asesora sobre finanzas e inversiones a sus clientes. De tal manera, promueve la inversión responsable acorde a su entendimiento y apetito de riesgo atrayendo a más usuarios a instrumentos alternativos de ahorros cuyos mercados tienen en el país un gran potencial. El mercado de capitales de Argentina, tanto en cuanto a volúmenes transaccionados como tamaños de capitalización se encuentra dentro de los más pequeños de la región. Esta adquisición se enmarca dentro de las iniciativas de Grupo Supervielle de adquisiciones selectivas complementarias a su estrategia, en este caso de transformación digital. Esta adquisición representa claramente un salto cualitativo en la experiencia de los clientes de Grupo Supervielle, así como también extiende nuevas oportunidades significativas a los clientes de IOL que pasan a formar parte de la plataforma de Grupo Supervielle accediendo, en consecuencia, a sus productos tradicionales.

B.2. Imagen Corporativa, Posicionamiento y Comunicaciones

Desde el área de Marketing de Supervielle, las principales campañas publicitarias lanzadas en 2018 fueron: sobre el producto Préstamos Hipotecarios; sobre el posicionamiento de Tienda Supervielle en el mundo del e-commerce y en el último trimestre del año, la campaña “Lo grande de ser una Pyme” dado el posicionamiento estratégico de Supervielle en este segmento para a partir de su conocimiento acompañarlas en cada una de sus etapas. Dentro de esta última campaña, se realizó el lanzamiento del Subsegmento Salud.

La mayoría de las campañas de comunicación mencionadas se desarrollaron en medios masivos, con presencia de marca en artística de programas de mayor rating, alcanzando a un porcentaje mayor de audiencia saliendo de la tanda tradicional. Se realizaron también en la televisión por cable, en programas como “Naturaleza Salvaje” (Discovery) y la Superliga Argentina de Fútbol (TNT Sports). Supervielle tuvo presencia en vía pública además del circuito de grandes formatos, en subtes y colectivos. Y en las principales emisoras de FM y AM a nivel país.

Respecto a la propuesta de relacionamiento con clientes, durante 2018, Supervielle tuvo presencia en la costa atlántica, sponsoreando paradores en Mar del Plata, instalando como acción del Verano, la Barrileteada de Reyes Supervielle, el 6 de enero, donde más de 500 familias remontaron barriletes. En la temporada de invierno tuvo presencia de marca en Bariloche, con beneficios exclusivos. Dentro del marco del festejo del Día del Niño, se concluyó la temporada en Cerro Catedral con una Kermese para niños con juegos y regalos Supervielle. Paralelamente en Mendoza el Banco fue Main Sponsor en el Festival Green Market, y en Buenos Aires, se activó la plaza de las Banderas en Tecnópolis, en el evento de “Un Sol para los chicos” de Unicef. A fines del 2018, el Banco fue por primera vez Main sponsor en un recital en un estadio de fútbol, con más de 30.000 personas, donde tanto con la pre venta exclusiva, como con el plan de medios y presencia de marca en el estadio, se logró una fuerte exposición

En 2018 se cumplieron 10 años festejando La Vendimia en Mendoza, con el evento exclusivo llamado Vía Blanca para más de 250 clientes; evento que la provincia ha incorporado en su agenda cultural durante los últimos años.

Con respecto a la parte digital, hubo un incremento en la micro segmentación y cantidad de envíos en la estrategia de email marketing. También se generaron envíos automáticos por comportamiento en los primeros ciclos de vida de los clientes por segmento (customer journey). Supervielle estuvo presente con objetivo de alcance en los principales medios masivos digitales. En campañas masivas se sumó el funnel retargeting en programática para mejorar la conversión para maximizar los objetivos del negocio (medios masivos y google). En Social se participó en campañas AlwaysOn. Estrategia más agresiva en buscadores (Google) con estrategia de performance (tráfico, generación de leads, etc).

B.3. Responsabilidad Social Corporativa (“RSC”) y Creación de Valor Sostenible

Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa

Transformamos Valores en Acciones

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

Cuatro objetivos estratégicos guían en todas las acciones que se emprenden:

- Ser un agente de cambio y creador de valor social sostenible.
- Desarrollar una estrategia innovadora y transformadora con acciones concretas, medibles y de alto impacto.
- Sinergizar las iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) con comunidades locales en las que el Grupo tenga actividad comercial.
- Construir una cultura organizacional colaborativa y de corresponsabilidad, a través de iniciativas en alianzas con diferentes ONGs y Voluntariado Corporativo.

Se desarrolló el Plan Estratégico de RSC de Grupo Supervielle fundamentalmente a través del Banco con 20 programas (aparte del Voluntariado Capitanes) agrupados en cuatro ejes de actuación:

Tercera Edad: promovemos el envejecimiento activo y saludable, la participación social y la prevención de la dependencia para tener una vejez plena y productiva.

Niñez: acompañamos a organizaciones que luchan contra la pobreza infantil y la desnutrición y fomentar la transformación social a través del arte.

Educación: creamos oportunidades para construir futuro mejor para los jóvenes a través de la educación.

Fortalecimiento Institucional: contribuimos en la construcción de una agenda pública a largo plazo.

Tercera Edad: promovemos el envejecimiento activo y saludable, la participación social y la prevención de la dependencia para tener una vejez plena y productiva.

Contexto dentro del cual se opera en el país:

Según el censo 2010 del INDEC, un 10,2% de la población argentina tiene 65 años o más.

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.⁷

Programas:

Programa Abuelos en Red

Programa propio

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

El programa, que fue iniciado en el 2007 con el objetivo de formar a los adultos mayores en el uso y los beneficios de las nuevas tecnologías.

El programa también busca promover la inclusión financiera en personas mayores a través de módulos que acercan a los clientes a los nuevos canales automáticos y al uso de los productos bancarios.

Abuelos en Red se dicta en una Red de Centros de Formación integrada por universidades e institutos de formación pública y privada a los que los adultos mayores acceden en forma gratuita. Este año se dictaron 12.133 capacitaciones en 33 centros de formación de 21 universidades en toda el área de influencia del Banco. Además, los clientes adultos mayores cuentan con una fanpage @AERSupervielle en Facebook donde pueden comunicarse con otros adultos mayores, intercambiar experiencias, participar de actividades y entretenimiento en línea.

Programa Concurso Grandes Autores, Relatos Cortos

Programa propio

Por cuarto año consecutivo el Banco realizó el concurso literario destinado a su base de jubilados y pensionados. El concurso busca tender puentes con las personas mayores y agregar valor a la relación banco-cliente, situando a las personas mayores como protagonistas activos que participan plenamente en la sociedad. Los relatos son su expresión, reflejo de sus vidas, de la experiencia acumulada a través de los años y de su forma particular de observar nuestra historia y nuestro tiempo. Además, el concurso genera ilusión, estimulando su imaginación y su actividad creativa.

En 2018 se presentaron 772 relatos cortos de autores de Buenos Aires, CABA, Chaco, Entre Ríos, Misiones, Río Negro, San Luis, San Juan, Mendoza, Santa Fe, Tucumán, y Córdoba. Y el promedio de edad de los participantes fue de 71 años. Los clientes eran desde los 55 a los 98 años de edad.

Esta iniciativa también incluye la participación de empleados voluntarios que se encargan de la preselección de cuentos. Este año trabajaron en la preselección 60 voluntarios de Grupo.

El primer premio recibió \$35.000 y una adaptación radiofónica del relato para Radio Cultura, el segundo recibió \$26.000 y el tercero \$18.000. Las tres obras ganadoras y las finalistas fueron publicadas en el periódico La Cita y en el sitio www.supervielle.com.ar.

⁷ Barómetro de la deuda social con las personas mayores. <http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo81/files/2016-Prensa-Barometro-Personas-Mayores.pdf>

Periódico La Cita

En alianza con Proyecto Surcos

Es un periódico gratuito que brinda material informativo sobre los cuidados de salud, el envejecimiento saludable y la prevención de la dependencia y que busca estimular la reflexión de su público. El periódico tiene una tirada mensual de 105.000 ejemplares distribuidos en 123 Centros de Servicios y Sucursales. Junto a Proyecto Surcos, el Banco aporta a la construcción de redes de apoyo social que permiten a los adultos mayores detectar problemas e inquietudes comunes a su grupo generacional e intercambiar información y soluciones. Durante el año 2017 se amplió el programa a las Redes Sociales a través de la elaboración de contenidos en diferentes formatos (gráficos y audiovisuales) para promover el envejecimiento activo y saludable a través de consejos, trivias, juegos, preguntas y ejercicios, entre otros.

Niñez: acompañamos a organizaciones que luchan contra la pobreza infantil y la desnutrición y fomentar la transformación social a través del arte.

Contexto dentro del cual operamos en el país:

- 48% de los chicos argentinos es pobre y 8% es extremadamente pobre.
- Casi la mitad de la mortalidad de los niños menores de 5 años es por desnutrición.
- 2 de cada 10 chicos viven en hogares en situación de inseguridad alimentaria. Estas condiciones ponen en riesgo sus derechos y su evolución.⁸

Programas:

Programa Donar alimentos es donar futuro

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

En el segundo año de campaña de matching funds con Banco de Alimentos en Buenos Aires, Córdoba, Tucumán, Mendoza y Mar del Plata se logró una recaudación mensual de \$65.410, asegurando la alimentación suplementaria de 4.354 personas por mes. El 4,01% de los donantes individuos de Banco de Alimentos son clientes Supervielle.

Programa Combatir la Desnutrición Infantil

En alianza con Fundación Pilares y A.C. Pequeños Pasos

Fundación Pilares – Centro CONIN de Barracas: Desde 2012, el Banco apoya al Centro CONIN de la Villa 21-24. El aporte este año permitió financiar durante todo el año un turno a la semana del Programa Asistencia Alimentaria Complementaria al que asisten 39 niños y niñas, 43 madres y 4 mujeres embarazadas.

Cada turno incluye consultas pediátricas, consultas nutricionales, consultas de trabajo social, consultas de desarrollo infantil, talleres de salud, talleres de cocina y la entrega de bolsones de alimentos.

Además, durante el año, Supervielle participó de la Cena Solidaria que organiza la Fundación y como actividad de voluntariado realizó el armado y entrega de 25 cajas de navidad para familias que participan del programa.

Asociación Civil Pequeños Pasos - En la localidad de San Martín el Banco apoya al Espacio de Primera Infancia. Su inversión en el Programa de Nutrición de Primera Infancia representó el 70% del costo anual de la sala de lactantes donde asistieron 49 niños de 45 días a un año.

Programa Socializar a los Niños A Través del Arte

⁸ Fuente: UNICEF / Observatorio de la Deuda Social UCA.

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. Desde 2006, Casa Rafael brinda sus servicios a unos 230 niños entre 4 y 18 años del barrio Chino de La Boca. Casa Rafael atiende a chicos expuestos a riesgos varios, dado el lugar en donde viven. Los talleres son espacios de socialización que les permiten crecer, aprovechando sus recursos creativos, para transformarse en activos y positivos constructores de la sociedad.

El aporte financiero directo permitió cubrir el 89,28% de los honorarios de los dos profesionales a cargo de la parte de docencia del Taller de Artes Audiovisuales (del que participan 20 chicos mayores de 10 años y 30 chicos de 7 a 10 años), el 73,79% de los honorarios de las dos profesionales a cargo de la parte de docencia en el Espacio JugArte (del que participan 35 chicos de entre 4 y 7 años), y el 30,64% de los honorarios de los dos profesionales a cargo de la parte de docencia del Taller de Hip-Hop (del que participan 35 chicos de entre 7 y 17 años).

La totalidad de los fondos recibidos del Banco Supervielle en 2018 fue aplicada a la parte de docencia y representa el 11,87% del presupuesto aplicado a profesionales en contacto directo con los beneficiarios de la acción fundacional, con exclusión de todos los gastos administrativos.

También este año se hizo un aporte destinado a la realización de un mural (del que participaron 38 chicos de entre 7 y 17 años). La actividad incluyó un día de voluntariado del que participaron 5 voluntarios del Banco que fueron a compartir una tarde de actividad con los chicos del taller y los ayudaron a realizar parte de las pinturas murales en la calle.

En 2018 se llevaron a cabo 2 talleres gracias al aporte del Banco realizado en 2017 a proyectos presentados a título personal por profesionales de Casa Rafael en el marco del Régimen de Mecenazgo Cultural.

Educación: creamos oportunidades para construir futuro mejor para los jóvenes a través de la educación.

Contexto dentro del cual operamos en el país:

- 1 de cada 2 jóvenes NO termina el secundario.
- 9 de cada 10 jóvenes NO alcanza el título universitario.
- 15,8% es la tasa de abandono interanual en la escuela secundaria – la más alta de América Latina.⁹

Programa Futuros Egresados

En alianza con Cimientos

El trabajo de Cimientos está focalizado en acompañar a los alumnos que asisten a escuelas en contextos socioeconómicos vulnerables brindándoles un apoyo económico y académico, promoviendo el desarrollo de habilidades y competencias para mejorar su trayectoria escolar, aumentar sus posibilidades y proyectar su futuro con más oportunidades. En el 2018 se otorgaron un total de 80 becas a estudiantes. Se mantuvieron 25 becas para chicos de 4to año en la escuela N°51 Maestro Faustino Segundo Mendoza en San Luis, 15 becas para 4to año en Villa Mercedes en la escuela N°11 Benito Juárez, 21 becas para 5to año de la Escuela Ernesto Sábato en Mendoza y se sumaron 19 becas más en la Escuela N°4148 Manuel Belgrano para chicos de 3er año. En diciembre se graduaron 21 becados de Mendoza. 10 de los egresados de Mendoza participarán del programa de pasantías rentadas Construyendo mi Futuro en 2019.

Este año se logró que el total de las 80 becas sean financiadas por clientes del Banco que se sumaron como donantes activos de Cimientos en el 2015, 2016 y 2018.

Como parte del Programa de Voluntariado Corporativo, 44 colaboradores del Banco son padrinos de uno o dos chicos becados. Esto les permite a los becados conocer y conectarse con profesionales que los pueden inspirar a soñar en grande. Los padrinos reciben informes semestrales de su trayectoria escolar y su situación de vida y son alentados a comunicarse con los chicos a través de una plataforma mediada por la ONG.

Programa Construyendo Mi Futuro

⁹ Fuente: IDESA

En alianza con Enseñá por Argentina

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

En el 2018 se brindó acompañamiento financiero para la formación de 10 profesionales que impactan el trayecto escolar de unos 1.200 estudiantes.

Por otro lado, desde el área de Recursos Humanos del Banco se realizó la novena edición del Programa Construyendo Mi Futuro del que participaron 83 jóvenes de los cuales 32 fueron hijos de empleados y 43 chicos egresados de escuelas en donde se encuentra trabajando la ONG Enseñá por Argentina y 8 chicos de la Fundación Germinare. Los participantes trabajaron entre uno y dos meses en Centros de Servicio, Sucursales y Áreas Centrales del Banco.

A través del programa se busca acercar a los jóvenes la experiencia única del primer trabajo. El programa les brinda herramientas para desarrollarse a nivel personal y profesional, y los ayuda a tomar conciencia sobre la importancia de la carrera profesional en pos del futuro.

Programa becas universitarias Anpuy

En alianza con Fundación Anpuy

En 2018 se continuó financiando 24 becas universitarias para jóvenes junto a la Fundación Anpuy, de la provincia de Salta, que forma parte de la red de Cimientos. Estos jóvenes se criaron en el pueblo de La Unión, Departamento de Rivadavia y hoy en día estudian en Orán, Ciudad de Salta y Tucumán. Los chicos reciben acompañamiento económico y académico durante el curso de su carrera para que puedan lograr trayectorias académicas exitosas. Este año se graduaron 4 jóvenes.

Programa Las Ventajas De Permanecer En La Escuela

En alianza con Junior Achievement

En el año 2018 se dictaron 6 programas “Fundamentos Empresariales” en 4 escuelas de la ciudad de Mendoza. El programa fue dictado por 12 voluntarios del banco y participaron 174 alumnos de 5to grado.

Programa Aprendiendo a Ahorrar

En alianza con el Banco Central de la República Argentina.

Por segundo año consecutivo el Banco acompañó 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 personal de RSC, fue concientizar a los jóvenes en la diferencia entre consumir y ahorrar en post de alcanzar anhelos imposibles sin planificación ni decisiones financieras determinadas. Además 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.

Se dictaron 4 talleres a los cuales participaron 306 alumnos de 5to año.

Programa Formación de líderes educativos

En alianza con Consejo Empresario Mendocino

El Programa tiene por objeto promover la mejora en la gestión de proyectos transformadores en escuelas de gestión pública y privada de la Provincia de Mendoza, identificando como protagonistas clave de este proceso a los directores responsables de dichas escuelas.

Gestionar una organización educativa requiere de habilidades y cualidades distintivas, y es por ello que es fundamental formar profesionales en el campo de la gestión educativa con una visión integral.

Con este Programa se procura recomendar el pasaje desde un modelo tradicional de gestión burocrático y centrado en procesos, a un modelo orientado a logros.

La Fundación Córdoba Mejora, creadora del Programa, comenzó a desarrollarlo en la Provincia de Córdoba en el año 2012, y transfirió la metodología para su implementación al Consejo Empresario Mendocino (CEM), mediante un convenio de colaboración firmado en 2014.

El programa tiene una duración de dos años. En el 2018 el Banco financió 19 becas y van graduados 80 becados desde el 2015.

Programa Formación de becas universitarias Bisblick

En alianza con Bisblick

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 a través del otorgamiento de ayuda económica y acompañamiento, dándoles la posibilidad de concretar sus deseos de desarrollo vocacional y progreso, mejorando su potencial laboral, acercándolos así a una mejor calidad de vida.

Fortalecimiento Institucional: Contribuimos en la construcción de una agenda pública a largo plazo.

Contexto dentro del cual se opera en el país:

En nuestro país, el promedio de confianza en las instituciones es menor al 50%. La confianza en los gobernantes está en 41%, superando únicamente a la confianza en los medios de comunicación, la cual se ubica en un piso de 39%.¹⁰

Programa de Integridad y transparencia

En alianza con RAP

Se continuó apoyando a la Red de Acción Política (fundación plural y apartidaria) en su misión de participar en la formación y el fortalecimiento de la dirigencia política en Argentina. Fundada en 2002, RAP genera un espacio de articulación entre:

- Hombres y mujeres que desarrollan una vida política activa y que son invitados a integrarse a la fundación (Políticos RAP), y
- Ciudadanos e instituciones con vocación de involucrarse en temas relacionados con la acción pública y hacer un aporte al país desde un ámbito no partidario.

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

¹⁰ Fuente: Trust Barometer Edelman 2018.

Programa Dinero y política

En alianza con CIPPEC y Poder Ciudadano

Se trabajó por cuarto año en el 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.

Programa Observatorio de la justicia

En alianza con CIPPEC

El proyecto busca promover y fortalecer las capacidades del Consejo de la Magistratura. Propone monitorear el grado de efectividad de la justicia en materia de corrupción y contribuir a instalar en la agenda pública las áreas sensibles a mejorar en la justicia.

Programa 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.

Programa Barómetro de la deuda social con las personas mayores

En alianza con UCA y Fundación Navarro Viola (FNV)

El Banco apoya el trabajo de investigación del Observatorio de la Deuda Social Argentina 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. Se publican tres boletines temáticos con información primaria recolectada por la Encuesta de la Deuda Social Argentina.

Programa MAMBA

En alianza con MAMBA

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

Con el aporte de Banco Supervielle se logró dar sostenibilidad a la gestión del museo, permitiendo la planificación a largo plazo. 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 200.000 en 2018.

Además este año 12.000 docentes de escuelas participaron de capacitaciones específicas en arte, 20.000 personas participaron en las actividades educativas del museo y 1.000 personas participaron de visitas institucionales.

Durante 2018, se realizaron 8 exhibiciones nacionales e internacionales de las cuales participaron 130 artistas nacionales e internacionales. Se publicaron 7 catálogos de artistas y se realizaron 95 eventos en las instalaciones del museo.

Voluntariado

Voluntariado Capitán

Programa propio

En el 2018 se lanzó la tercera edición del programa 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.

En 2018 se llevaron a cabo 20 proyectos, 9 en CABA y GBA, 6 en Mendoza, 2 en Córdoba, 1 en Mar del Plata, 1 en Tucumán, 1 en San Luis. De los programas, 13 estuvieron relacionados a niñez, 5 a educación y 2 a la tercera edad. Dentro de las principales actividades los voluntarios reacondicionaron espacios, equiparon salas y realizaron experiencias con niños, jóvenes y adultos. Los 20 proyectos fueron llevados a cabo por colaboradores de Banco, CCF, Cordial Servicios y Supervielle Seguros.

B.4. Evolución de las Operaciones

La estrategia de Grupo Supervielle consiste en consolidar la senda de crecimiento logrado en su larga trayectoria y reforzado a partir de la ampliación de su capital tanto en 2016 como en 2017 y , proveyendo, a través de todas sus empresas, productos multi-marca (financieros y no financieros) diseñados especialmente de acuerdo con las necesidades de sus clientes. Sus compañías se focalizan en clientes multisegmento y cuentan con un enorme potencial de crossselling. Grupo Supervielle busca, gracias a su escala y diversidad, alcanzar altos niveles de eficiencia mediante el desarrollo de una plataforma de servicios compartidos corporativos.

BANCO SUPERVIELLE

Banco Supervielle es el 7° banco privado más grande de Argentina en términos de préstamos y el 10° sumando los bancos públicos. Tiene una larga trayectoria en el sistema financiero argentino con 130 años operando en el país, y una posición competitiva líder en ciertos segmentos atractivos del mercado y estratégicos para Grupo Supervielle. El Banco ofrece diversos productos y servicios financieros, diseñados especialmente para cubrir las diferentes necesidades de sus clientes a través de múltiples plataformas y marcas.

Banco Supervielle es además accionista controlante de Cordial Compañía Financiera, una compañía financiera que opera en las tiendas de Walmart Argentina como proveedor de servicios financieros a sus clientes. Banco Supervielle es la principal subsidiaria de Grupo Supervielle.

El Banco cuenta con presencia directa en las principales regiones y ciudades de Argentina, particularmente en el área metropolitana del Gran Buenos Aires, que es el área más importante a nivel comercial y más altamente poblada de Argentina, y en la región de Cuyo, que incluye a las provincias de Mendoza, San Juan y San Luis.

Al 31 de diciembre de 2018, la infraestructura de la que dispone respalda su estrategia de distribución multicanal, con presencia nacional estratégica a través de 309 puntos de acceso, que incluyen 182 sucursales bancarias (78 de las cuales son sucursales bancarias que operan como centros de pago de haberes a jubilados y pensionados), 22 centros de venta y cobro y 79 puntos de venta de Cordial Compañía Financiera ubicados en supermercados Walmart; 26 sucursales de Mila a través de las cuales distribuye créditos prendarios para la compra de automotores (sumado a su red de 209 agencias relacionadas), 526 cajeros automáticos y 217 terminales de autoservicio. Por otra parte, al 31 de diciembre de 2018, Cordial Compañía Financiera también ofrece servicios financieros a través de 35 sucursales de Tarjeta Automática y a través de otros puntos de venta en otros comercios minoristas.

Segmento de Banca Empresas

La Gerencia Corporativa de Banca Empresas de Banco Supervielle está conformada por tres gerencias comerciales, tres gerencias de producto y una gerencia de Inteligencia Comercial y Planeamiento. Ubicadas en CABA y GBA se encuentran las gerencias de Corporativas, Medianas y Grandes Empresas y la de Pymes. El resto del país es atendido por la gerencia de Interior con presencia en Mendoza, Santa Fe, Córdoba, Tucumán, San Juan, San Luis y Neuquén. Por su parte las gerencias de producto corresponden a Comercio Internacional, Leasing y Banca Transaccional, las cuales con sus oficiales altamente especializados asesoran y generan nuevos negocios con los clientes de Banca Empresas como así también de la Banca Minorista. Complementa la estructura la gerencia de Inteligencia Comercial y Planeamiento, la cual brinda soporte a los equipos de la Banca en el análisis de datos, generación de información, seguimiento de gestión y planificación comercial.

Banca Empresas opera con todos los segmentos de empresas, con mayor penetración en las pequeñas y medianas empresas. Al cierre de 2018, cuenta con una cartera de aproximadamente 4.934 clientes, gestionados por oficiales de cuenta y asistentes comerciales.

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

2018 - Un año donde se afianzó la implementación del plan estratégico de Banca de Empresas.

Los principales lineamientos sobre los que se centró la gestión fueron:

- Priorizar inversiones y esfuerzos en segmentos, regiones, cadenas y productos específicos con el objetivo de desarrollar una posición competitiva diferencial.
- Ganar en Pymes poniendo foco en sub-segmentos clave y apalancando fortalezas en productos.
- Desarrollar propuestas con una visión de relacionamiento integral, buscando la principalidad, reciprocidad y un alto cross-sell.
- Potenciar la rentabilidad del negocio mejorando la efectividad, productividad y eficiencia de las áreas comerciales y operacionales.

Productos y servicios para las empresas

Los negocios de Banca Empresas se generan operando en los principales productos activos del mercado y focalizando en la gestión de tesorería de las empresas a través de los productos pasivos y servicios comisionables.

Entre los principales productos de asistencia crediticia se destacan los adelantos en cuenta corriente, el descuento de cheques, facturas y certificados de obra, los préstamos financieros (sola firma y con garantías), los préstamos con garantía de Sociedades de Garantía Reciproca, las líneas de financiamiento de Comercio Exterior y el Leasing en sus diversas modalidades.

Con el objetivo de brindar soluciones ágiles y sencillas a la gestión de tesorería de nuestros clientes durante los últimos años la Banca Empresas se concentró en aumentar las funcionalidades de sus productos de recaudaciones y pagos y en incrementar el set de transacciones disponibles a través de su Online Banking Empresas. Esto permitió mejorar la performance de los productos de Cash Management y de los productos transaccionales de Comercio Exterior, lo que se complementa con los tradicionales productos pasivos de cuenta corriente y cuenta corriente especial. Adicionalmente la Banca ofrece un interesante abanico de Fondos Comunes de Inversión para la administración de excedentes financieros que se adaptan a las necesidades de liquidez y rentabilidad de las empresas.

La oferta de servicios se completa, en sinergia con la Banca Minorista, con la acreditación de nóminas de las empresas a través de Planes Sueldo y productos para el segmento de Renta Alta (directivos de las empresas clientes).

Segmento Pymes

Pymes AMBA

- Nuevos clientes: +32% de altas respecto de 2017.
- Volumen Promedio de Activos: +16% respecto de 2017.

Modelo de Captación

- Se lanzó la fuerza de venta con foco exclusivo en la captación de Responsables Inscriptos.
- Generación de prospectos centralizados: se identificaron las fuentes de prospección, y se trabajó con cada área correspondiente, para poder canalizar esos datos en futuros clientes.

Priorización y elección del canal

Se desarrolló un protocolo de derivación, en función de facturación y tipo de canal (Sucursal, Fuerza de venta E&P y oficial Pymes).

Modelo de Atención

- Mayor desarrollo en el modelo de atención.

Las 20 sucursales más grandes del Banco cuentan con un modelo de atención diferencial según el tipo de cliente. Cada una cuenta con 2 perfiles de ejecutivos, uno enfocado a las empresas de facturación mayor y cuya cartera de clientes es reducida y otro ejecutivo exclusivo para Emprendedores y Pymes de facturación menor. Esto permite ofrecer un servicio de especialización para las empresas más grandes y mayor agilidad para las más chicas y que el 85% de las sucursales y el 92% de los clientes tengan atención personalizada y exclusiva. Es importante mencionar, que esto posibilita acompañar el crecimiento de clientes manteniendo el nivel de atención.

Banco Supervielle sigue apostando a tener una atención cercana, eficiente y con profundo conocimiento financiero de las Pymes, por eso designa un ejecutivo de negocios por cantidad de clientes por debajo de los niveles de mercado. Así se asegura que el cliente reciba la atención adecuada para impulsar su negocio.

- Lanzamiento del Modelo de Atención en Nodo.

Se implementó el Modelo de Atención de Nodos que tiene por objetivo equilibrar las carteras de clientes que administran los oficiales Pymes, y asignar un oficial cada dos o tres sucursales a fin de incrementar las sinergias entre la Banca Empresas y la Banca Minorista. En esta línea, también se espejaron las regiones y nodos de ambas Bancas. Adicionalmente, se implementó la “Semana Pymes” que implica la gestión conjunta entre el gerente de la sucursal y el oficial Pymes para la generación de nuevas cápitass de plan sueldo sobre clientes de la Banca Empresas.

- NPS.

En el 2018 se implementó la medición del NPS en el segmento Pymes de Banca Empresas, el cual promedió un ratio del 33%. En el segmento Emprendedores y Pymes el NPS fue 32%.

Subsegmentos

En 2018 se consolidaron las propuestas de los subsegmentos Franquicias y Transporte que fueron lanzadas en 2017. El stock de clientes se incrementó un 71% y 23% respectivamente en relación a Diciembre 2017.

Continuando con la determinación de ser el Banco de las Pymes, en el mes de noviembre de 2018 se lanzó la propuesta de valor dirigida al sector Salud, complementando de esta manera el posicionamiento comenzado en 2017. Durante el año 2019, Supervielle continuará lanzando al mercado propuestas diferenciadoras para diversos rubros/industrias que engloban a más del 50% de las Pymes del país.

Franquicias

En línea con el camino iniciado en 2017, se profundizó el foco en la captación de nuevos clientes, aumentando 140% en comparación con 2017. Por su parte el stock de clientes aumentó 68%.

A fin de ampliar el universo de clientes calificados, y no sólo asistir a las marcas precalificadas (40), en Julio se incorporó a las SGRs pudiendo asistir a todo aquel cliente que tuviese un contrato de franquicias firmado y no tuviese track record crediticio (start up).

Banco Supervielle apoya con financiamiento de hasta el 40% de la inversión inicial (tope de \$800 mil para franquiciados que recién comienzan), tasas preferenciales y un plazo de gracia de capital de 6 meses que son sólo una parte de una propuesta de valor diferencial.

Transporte

A pesar de la coyuntura económica y aumento de las tasas, pilar de la propuesta de captación, la originación de nuevos clientes estuvo al ritmo del segmento, aumentando el stock de clientes más de un 23%

Salud

En Noviembre se lanzó la propuesta de valor dirigida a Centros de Atención y Diagnóstico, Consultorios Externos, Laboratorios y Droguerías. A fin de brindar al target en cuestión una propuesta acorde a sus necesidades, se realizaron focus group con empresas y clientes del sector, siendo los pilares de la misma la celeridad en el otorgamiento del crédito y los acuerdos con vendors. En lo relativo al acceso al crédito, para calificaciones menores a \$10 millones, la respuesta es dentro de las 24 hs y dentro de las 72 hs para el caso de calificaciones.

Comercio Exterior

Durante el año 2018 la normativa cambiaria aplicable al comercio exterior continuó la tendencia de los dos años anteriores en cuanto a su simplificación, lo cual ha permitido agilizar el proceso de liquidaciones.

La acción comercial desarrollada por los equipos comerciales de comercio exterior ha logrado que el Banco creciera en participación de mercado un 25% en cantidad de operaciones de exportación de mercaderías.

En cuanto a la financiación vinculada a las operaciones de comercio exterior, durante el primer semestre del año se continuó con la tendencia creciente del año anterior. Sin embargo, al llegar al tercer trimestre comienza a contraerse el segmento importador producto de la primera devaluación del peso. Sobre el final del año se notó una fuerte recuperación de la actividad de exportaciones de los clientes del Banco.

Hacia fines del mes de octubre, y con el objetivo de promover las exportaciones argentinas y el ingreso de divisas, el Ministerio de Producción y Trabajo invitó a Banco Supervielle a participar en el Programa Argentina Exporta destinado a empresas Pymes argentinas para prefinanciar sus ventas al exterior. El programa permite otorgar financiación por hasta USD 200 mil, a una tasa máxima del 7% TNA y por un plazo máximo de 1 año. La línea cuenta con el aval de Garantizar SGR, Acindar Pymes SGR y el Fogar. Desde el mes de noviembre el Banco comenzó una campaña de captación de prospectos bajo este programa, el cual continuará ofreciéndose durante todo el 2019.

En cuanto a las liquidaciones y procesamiento de operaciones de comercio exterior, el año 2018 se destaca por haber logrado el mayor impulso hacia la digitalización de las operaciones, logrando que se bajara el consumo de papel en un 80%.

Siguiendo esta misma tendencia digital, se continuó consolidando el canal de E-Comex mediante el cual los clientes importadores y/o exportadores pueden realizar las consultas sobre las transacciones que tienen en curso y gestionar sus pagos y/o cobros a través del Online Banking Empresas. Durante 2018 se actualizó la herramienta digital con el objetivo de hacerla más ágil y sencilla.

En cuanto a 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).

En el mes de Diciembre 2017 se creó un centro de atención denominado “Contacto Comex”, conformado por un equipo de especialistas dedicado íntegramente a la atención de consultas de comercio exterior de nuestros clientes, y durante el 2018 se han atendido más de 5.000 casos de clientes.

Leasing

La Gerencia de Leasing atiende las necesidades de instrumentación de todas las bancas comerciales de Banco Supervielle. Si bien el producto leasing sigue siendo un instrumento muy atractivo utilizado por las empresas para financiar inversiones relacionadas al crecimiento de los negocios y a las eficiencias operativas, el alza en las tasas de interés y la desaceleración de la economía provocaron una caída importante en el volumen de firmas de contratos.

Durante el año 2018, se trabajó en las mejoras de los procesos y en seguir logrando beneficios en función del amalgamamiento de los equipos del Middle Office y el Back Office logrando de esta manera incrementar positivamente la experiencia de los clientes. El camino de la transformación digital va a permitir al producto continuar con un alto nivel de aceptación en el mercado.

Sector vitivinícola

Durante 2018 la División Vinos de Banco Supervielle consolidó su condición de referente de la industria siendo el único Banco de la Argentina con un sector especializado en la atención de las empresas del cluster vitivinícola, que conoce en profundidad las complejidades del negocio.

El informe que se emite en forma trimestral se ha convertido en material de consulta permanente para los directivos de las empresas que forman parte de los distintos engranajes de la cadena de valor. La presentación del informe anual es motivo de convocatoria de los principales funcionarios de las empresas del sector, así como también de la prensa especializada. En 2018 el evento se realizó en el Hotel Hyatt de Mendoza a principios del mes de mayo.

Del 16 al 18 de mayo tuvo lugar, en el Arena Maipú de Mendoza, la Sitevinitech. Se trata de la feria más grande de proveedores de la industria en Sudamérica, en la que se exponen bienes, insumos y servicios relacionados a la vitivinicultura. La edición 2018 tuvo más de 200 expositores y más de 15.000 visitantes. En dicha feria el Banco fue Sponsor Platinum y tuvo activa participación con un stand y auspiciando una charla del economista Gustavo Reyes. En el ámbito de la feria, tuvo lugar el lanzamiento de la Comunidad de Leasing para bienes de capital. La misma está integrada, por un lado por las bodegas y unidades de negocios vitícolas y, por el otro, por los proveedores de bienes de capital de la industria. A través del convenio, los miembros de la Comunidad podrán obtener mejores condiciones al momento de decidir sobre su plan de inversiones.

El Banco se convirtió en una de las primeras instituciones (no bodega) asociadas a la Cámara de Bodegueros de San Juan. Esta Cámara tiene más de 80 años de vida y nuclea a las principales bodegas fraccionadoras de la Provincia de San Juan. Con motivo de celebrarse la reunión anual de la Cámara, el Banco estuvo presente con una charla sobre la coyuntura de la industria que se hizo en el mes de Junio en la Ciudad de San Juan

La División Vinos del Banco organizó la “Innovation Week”, en un trabajo conjunto con la Universidad Nacional de Cuyo, La Corporación Andina de Fomento y la Consultora Chilena Transforme. Este programa convocó a 25 empresas relacionadas con la industria a una intensa semana de capacitación y trabajo sobre temas relacionados a la Innovación en la Industria Vitivinícola. Este fue el primer paso para la futura creación de un centro de Innovación en la Provincia de Mendoza. En 2018 se continuó apoyando al sector primario con los préstamos de Cosecha y Acarreo y financiando las compras de uva que realizan las bodegas. A fines de 2018 se lanzó el Circuito Gastronómico por Bodegas que tiene como objetivo apoyar al turismo enológico. A través de este programa, los titulares de tarjetas de Banco Supervielle acceden a importantes descuento en las visitas, degustaciones y restaurantes de las bodegas adheridas.

Plan Agropecuario

El Ministerio de Agroindustria de la Nación, calificó a la campaña Agrícola 2017/18, como la peor en los últimos 50 años (*). A este contexto de importantes mermas en los rindes, durante el transcurso del año 2018, se sumaron variables económicas locales, tales como la depreciación de más de un 100% en el tipo de cambio con su consecuente incremento de parte del gobierno en las retenciones a las exportaciones incluidas las de productos agrícolas y variables internacionales relacionadas a los precios de las commodities agropecuarias que perdieron valor debido principalmente a la “guerra comercial EEUU – China”.

En lo que respecta a aquellas producciones que dependen del consumo interno, las más perjudicadas fueron aquellas altamente dependientes del maíz como insumo principal, cuyo costo se encuentra dolarizado frente al consumo local pesificado. Estas actividades son las ganadería de engorde/ terminación, avícolas y tambos principalmente.

Dado el perfil de los productores desarrollados a partir de la Política Agro de Banco Supervielle, cuya matriz de decisión toma en cuenta los riesgos climáticos según la zona productiva, priorizando aquellos clientes con campos propios como así también la diversificación del riesgo

por tipo de producción en relación a la zona en que se encuentran, el nivel de mora de esta cartera fue muy bajo.

En la Provincia de San Luis el Banco mantuvo la presencia en los principales eventos, (Exposiciones Rurales, Charlas Técnicas, Remates de reconocidas cabañas ganaderas y eventos provinciales relacionados con el sector), lo cual permitió mantener una posición de liderazgo en el Segmento Agro de esa Provincia. También incrementó la presencia en otras zonas donde el Banco cuenta con sucursales, tal el caso de NOA y Mesopotamia a través de las sucursales de Tucumán y Rosario respectivamente.

Sociedades de Garantía Recíproca (SGR)

Durante 2018 el Banco continuó operando con el 70% de las SGRs autorizadas en el país (24 sobre 35 SGRs y Fondos de Garantías autorizados). Mantuvo su posición de liderazgo en el sector, siendo reconocidos como el Banco de las SGRs por la Cámara Argentina de Sociedades y Fondos de Garantías (Casfog), por Bancos y por la Autoridad de Contralor (Ministerio de la Producción/Sepyme).

Este liderazgo también se dio en materia de innovación siendo Banco Supervielle el Primer Banco privado en operar con el Certificado de Garantía Digital emitido por Garantizar SGR - (Entidad N° 1 del país - participación del 50% del sector) y asimismo haber suscripto con esta SGR el convenio de Tarjeta Business con límite de compra avalado.

Dado el expertise y el reconocimiento en el sector, el Ministerio de Producción eligió al Banco Supervielle para que junto con el BICE suscriban el Convenio para la recepción de garantías emitidas por el Fondo de Garantía Argentina, siendo el primer Banco privado del país en desarrollar esta operatoria destinada básicamente a créditos a empresas Pymes.

Conjuntamente con algunas SGRs, se desarrollaron líneas de financiamiento para Pymes integrantes de cadenas de valor, emprendedores y franquicias.

Proyecto Oil & Gas

El Banco considera que el sector petrolero tiene un alto potencial de crecimiento, por lo que en 2018 decidió profundizar en el dimensionamiento de la oportunidad que presenta. Para ello se contó con el acompañamiento de una consultora internacional especialista en el sector la cual junto a un equipo multidisciplinario del Banco sentaron las bases para el desarrollo de este proyecto cuya implementación se inició este año y se extenderá durante todo el 2019. Es una actividad que presenta crecimiento sostenido, aunque con ciclos, encontrándose los polos con alto atractivo en la Patagonia entre los que sobresalen las cuencas neuquinas y la del golfo de San Jorge las cuales concentran un 80% de la producción e inversiones del país.

Un hito importante en relación a este último punto fue la apertura de una nueva sucursal en la ciudad de Neuquén en el mes de abril, con lo se complementa el modelo de atención existente obteniendo la cercanía necesaria para trabajar con la cadena de valor de los grandes operadores y se mejora la competitividad para incorporar nuevos planes sueltos de alto poder adquisitivo que residen en la zona.

Se estima también que el desarrollo del yacimiento de Vaca Muerta tendrá un potencial significativo para varias cadenas de valor, Servicios para la Extracción, Operación & Mantenimiento y Transporte por mencionar las tres principales.

Se avanzó con la incorporación al staff de la Gerencia de Corporativas y Megras de un Líder de Equipo Oil & Gas, quien coordinará las acciones comerciales a realizar sobre este sector para cumplir el plan de captación y desarrollo previsto.

Banca Transaccional

El Banco continuó con el proceso de inversión de años anteriores, mejorando la oferta de productos de recaudación y pagos, con el objetivo de incrementar la penetración en la banca transaccional con clientes.

Banca Digital Empresas

El 2018 representó un punto de inflexión para la Banca Digital de Banco Supervielle debido a la unificación de Banca Digital Empresas y Banca Digital Individuos dentro de una nueva Gerencia de Transformación. Los hitos más importantes para empresas corresponden a la habilitación de dos nuevos canales de operación, el Nuevo Mobile Banking Empresas y una nueva plataforma de Banca Digital Empresas que reemplazará el actual Home Banking Empresas.

Este cambio implicó, además de la implementación de nuevas tecnologías, la implementación de una nueva forma de trabajo Agile, siendo Banca Digital Empresas el primer proyecto del Banco desarrollado bajo esta metodología.

Durante 2018 se implementó y se habilitó gradualmente a todos los clientes, entrando en una nueva instancia de construcción y migración de funcionalidades.

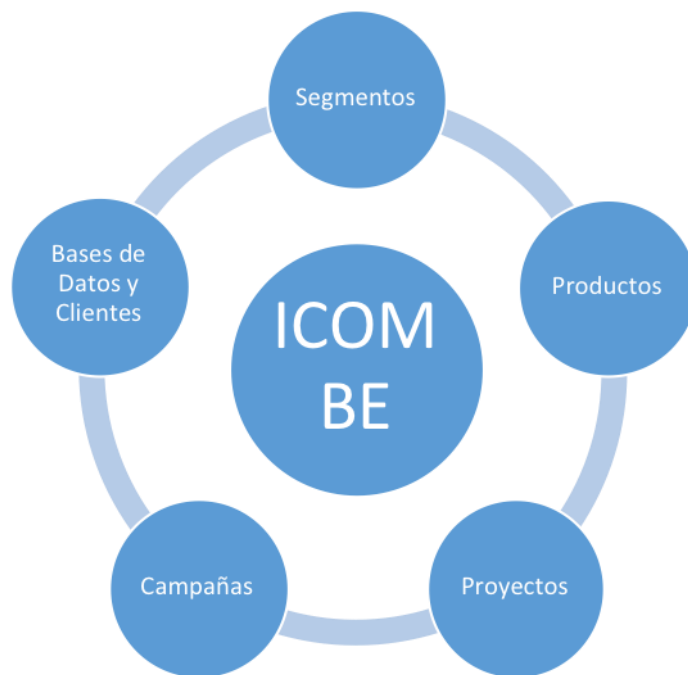
Dentro de los logros más relevantes estuvo el nuevo Online Banking Negocios, con nuevo diseño y tecnología, un menú con todo a 2 clicks de distancia, posición consolidada moderna, nuevos procesos de autogestión sin papeles, un mejor módulo de ayuda y buscador, encuestas de usuario, y módulos de monitoreo de salud y Analytics.

El nuevo Online Banking Negocios incorporó nuevas funcionalidades y mejoras:

- nuevas consultas de Tarjeta de Crédito Corporativas,
- nuevo producto DEBIN/CREDIN.
- nuevo producto Débito Directo
- integración nuevo Club de Puntos.
- nuevos conceptos de transferencias.
- mejora UX en operaciones de Comercio Exterior.
- mejoras en Custodia y Factoring (solicitud unificada, y mejores reportes).
- nuevas consultas de Cuenta recaudadora y cobros.
- administración de tarjetas Banelco Depósito.
- nuevo canal Mobile Empresas, unificado en misma app de personas con: Módulo de autorizaciones, Consulta de Saldos y Movimientos, biometría Facial para acceso a la App, autogestión de desbloqueo/nueva clave, nuevos productos DEBIN/CREDIN, módulo de Analytics.
- más funcionalidad en la App de cheques: mejoras en la captura de imagen de cheques, adecuación de mensajes de información, monitores de saludo y Analytics, optimización iPhone X (nuevos splash, imágenes), Optimización Dispositivos con pantallas 4K, WQHD, FHD y pantallas grandes, mejoras de usabilidad.
- mejoras en el canal iFactus: posibilidad de recibir facturas en otros formatos estándar, primer Banco homologado por GS1 internacional para intercambio electrónico de datos en Argentina, nuevos monitores de salud y Analytics, publicación de deuda, y habilitación del botón de pagos para recaudaciones.
- más servicios en Interbanking: adecuaciones normativas por Comunicación A 4835 y A 4928 (nuevos tipos de transferencia).
- actualización de servicios Swift: Extracto a más de una cuenta MT940, Saldo a fecha valor.

Inteligencia Comercial y Planeamiento

Focalizando en el análisis y en la transformación de datos en información y conocimiento orientado a la toma de decisiones que permitan incrementar el volumen de negocios y consecuentemente los resultados de la Banca, durante 2018 se trabajó en forma interdisciplinaria y se realizó una reestructuración interna planteando una nueva forma de trabajo no vertical para sumarse a nuevas metodologías de trabajo más ágiles y colaborativas.



Entre los logros de 2018 que merecen mencionarse se encuentran:

- Implementación de Servicios de Machine Learning para comenzar a modelar los datos y analizarlos generalizando comportamientos a partir de información suministrada en forma de casos.
- Inicio de la segmentación de la cartera de clientes del Banco y de la Banca en particular
- CRM
 - Implementación de los circuitos de atención de contacto Comex y Leasing.
 - Relevamiento Vista 360 - Persona Jurídica
 - Módulo de Oportunidades – Carga y seguimiento del Account Planning.
 - Capacitaciones a oficiales de Interior, Cuyo y AMBA.
- Proyecto Account Planning – Desarrollo de cartera de clientes
 - Armado y puesta a disposición de la información para los equipos comerciales
 - Implementación de metodología para incrementar la productividad comercial de los ejecutivos
- Campañas
 - En el año se generó información para más de 30 campañas comerciales

Satisfacción de los clientes

En el año 2018 se realizó una nueva edición del Estudio Anual de Satisfacción de la Banca Empresas. En comparación con el estudio realizado en 2017, el resultado general refleja una coyuntura económica donde el ánimo negativo de los negocios impacta en la valoración de los socios y proveedores, a la vez que representa la estrategia de focalización del Banco que se centra en los clientes que concentran sus operaciones con Supervielle. En este sentido, disminuyó el NPS (Net Promoter Score) de los clientes que utilizan Supervielle como banco secundario pero aumentó para aquellos que lo eligen como banco principal.

El canal más utilizado sigue siendo el Oficial de Negocios, confirmando la relevancia de la cercanía interpersonal en los vínculos comerciales. Sin embargo, se observa una oportunidad importante en la comunicación respecto de la disponibilidad y el expertise de los oficiales especialistas de distintos productos para abarcar en mayor medida las necesidades del cliente.

Segmento de Banca Minorista

La Banca Minorista de Banco Supervielle ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros destinados a satisfacer las necesidades de sus clientes individuos y pequeñas empresas y emprendedores: Préstamos Personales, Préstamos Hipotecarios, Garantías de Inquilinos, Anticipos de Haberes, 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 y Garantías, y Pagos de Beneficios a Jubilados y Pensionados.

Se enfoca en desarrollar y fortalecer los canales automáticos dotando de mayores funcionalidades a las plataformas automáticas presenciales y digitales, no sólo para agilizar las operaciones sino también generando nuevos canales de comercialización.

El modelo de atención busca la máxima eficiencia preservando el contacto y la asistencia personalizada que requieren los clientes de segmentos estratégicos; tras la evaluación de las particularidades de cada cliente se diseñan productos y servicios de acuerdo a sus necesidades, subsegmentando a los clientes para alcanzar un nivel de servicio ajustado a cada perfil. En base a ello se potencia el modelo de atención personal para clientes de segmentos de renta alta “Identité”, y personas físicas con actividad comercial y pequeñas empresas “Emprendedores & Pymes”, alcanzando una cobertura en la red, superior al 85% de los clientes Identité y del 90 % de los clientes Emprendedores y Pymes.

En el 2018 se amplió la zona de influencia de la red procediendo a la apertura de tres nuevas sucursales. La lógica de estas aperturas se basó en consolidar la presencia del Banco en zonas de alta densidad de comercios y generar una cobertura completa en corredores comerciales con gran afluencia de pymes.

Adicionalmente, continuando con el rumbo marcado el año anterior se promovieron cambios profundos en los Centros de Servicio dando lugar a la modernización en cuanto a la atención de la operatoria diaria y la resolución de las necesidades de los adultos mayores. Con el desarrollo y expansión de equipos automatizados para consulta y extracción de fondos que incluyen la verificación biométrica de la persona, la banca se ha anticipado, preparando el terreno para la operatoria de las próximas generaciones de clientes previsionales.

Productos y servicios

Durante el año se fomentó la bancarización del cliente en todos los estratos, a estos efectos y, adicionalmente, promoviendo la agilidad en las operaciones y potenciando el uso de canales automáticos.

Acorde al desarrollo buscado en segmentos considerados estratégicos se evaluaron 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 lanzamientos se apuntalan en la profundización del conocimiento sobre el ciclo de vida del cliente con propósito acompañar su desarrollo y el de la comunidad en la que operan, asistiéndolos activamente durante su crecimiento y favoreciendo la generación de empleo real.

Para el segmento previsional, elevando los estándares de atención se incrementó la cobertura y las funcionalidades de la red biométrica destinada a dotar de mayor eficiencia a los procesos de atención presencial, logrando amplias mejoras en los tiempos transaccionales, una percepción positiva de la relación Banco-Cliente y una mejorada experiencia del cliente previsional.

En 2018 con la unificación de los programas Aeris, Aeris Empresas y Club Supervielle se desarrolló un nuevo programa de fidelización con una nueva identidad de marca y nueva identidad visual en su renovado sitio público, extendiendo los beneficios a la cartera general del Banco y flexibilizando las posibilidades de acceso a productos y servicios turísticos mediante mayores sinergias con empresas proveedoras. En próximos pasos se continuará con la integración con Tienda Supervielle Productos y con el desarrollo de un programa específico destinado a clientes del segmento previsional.

Inversiones

Enfocados en la eficiencia de las operaciones se continuó con el fortalecimiento y desarrollo de canales autónomos para la gestión integral de la operatoria de clientes en materia de inversión. Tras el hito presentado el año anterior con el desarrollo del Centro Integral de Inversión, para la atención personal del cliente en lo que a inversiones se refiere; el Banco se encuentra con un nuevo hito en 2018 representado en el comienzo de los desarrollos para la unificación de plataformas de gestión, a fin de sumar agilidad, mayor cantidad de productos y mejores alternativas de inversión ofrecidas a sus clientes, con lo cual logrará una mayor penetración en

cuanto a fondos administrados de clientes actuales y un incremento en la captación de clientes de alta renta.

En materia de constitución de plazo fijo, constitución de fondos comunes de inversión y compra-venta de acciones, bonos y monedas se ha logrado canalizar un alto porcentaje por medios automáticos del total de operaciones apoyado en acciones comunicacionales y establecimiento de beneficios puntuales. Adicionalmente se produjo el lanzamiento de plazo fijo nominados en UVA, con una propuesta atractiva para su constitución mediante canales automáticos.

Seguros

En el marco de la gestión de Seguros en 2018 se produjo el lanzamiento del Seguro Integral de Comercio, que completa la oferta de servicios para un segmento prioritario como Emprendedores y Pymes, con la particularidad que es procesado integralmente por Supervielle Seguros.

Se ha conseguido fortalecer la mirada integral de grupo, con el diseño de nuevos productos en un trabajo interdisciplinario entre Supervielle Seguros y las áreas de Producto y Segmento de la Banca Minorista, especialmente para atender las necesidades reales de cada segmento de clientes. El Banco busca aportar valor a los nuevos estilos de vida y nuevas costumbres, incorporando seguro de mascotas, bicicleta y productos de alta gama para clientes exclusivos.

Se continuó trabajando en la mejora de productos, como la cotización y contratación online para el seguro de autos, profundizando en la oferta de seguro de vida para el segmento Previsional, fortaleciendo las prestaciones de sepelio que son altamente valoradas por ese segmento. Asimismo se reimpulsó el seguro de Hogar, posicionándolo como la solución a problemas de la vida cotidiana y la responsabilidad civil.

Sin dudas el desarrollo digital es el nuevo paradigma para la venta de seguros. Estar donde el cliente quiere estar: comprar, opinar, simular, comparar a través de canales digitales. Y están disponibles en Online Banking los seguros de Bolso protegido, Tecnología protegida, Contenido protegido y Robo en cajero. La Banca trabajó continuamente en la incorporación de mayores y más amplias ofertas en canales digitales y en la mejora continua de los procesos para asegurar ahorro y mayor eficiencia, impulsando la usabilidad para asegurar la mejor experiencia de nuestros clientes.

Préstamos

Con una oferta renovada, líneas especiales desarrolladas acorde a las necesidades de los distintos segmentos, sumado a la venta en canales digitales, se potenció la colocación de préstamos personales.

Durante 2018 en vista del amplio mercado generado tras la instauración de los Préstamos Hipotecarios UVA, se encaró una estrategia comunicacional y de gestión para posicionar al Banco en los más altos estándares a fin de obtener una participación creciente de mercado. Para ello el Banco se situó en forma exclusiva en uno de los portales de propiedades más grande de Argentina con banners y calculadores hipotecarios, realizó convenios con brokers, grandes desarrolladores e inmobiliarias para fortalecer la generación de contactos con potenciales clientes.

Con la visión de generar la mejor experiencia para el cliente, el banco se abocó al estudio pormenorizado del proceso de gestión hipotecaria punta a punta, como resultado de ello se han obtenido beneficios considerables tanto para el banco como para el cliente. Desde el punto de vista del banco una mayor comprensión del flujo tanto web como operativo, la obtención de indicadores de gestión y performance tanto del Banco como de terceros involucrados, la identificación y automatización de procesos clave con las consecuentes disminuciones en los tiempos de proceso, la planificación de la inversión en agencias y canales digitales. En cuanto al cliente se ha logrado una comunicación más fluida, la visualización en tiempo real del estado del trámite, agilidad en la gestión hipotecaria y una considerable disminución en los tiempos desde el primer contacto hasta la liquidación del préstamo.

Lo actuado ha tenido un efecto considerablemente positivo en la performance del producto durante el primer semestre del año; aunque siendo un producto altamente correlacionado a las variaciones en la situación económica de país en la segunda parte de 2018 la performance de colocación del producto quedó por debajo de lo esperado. No obstante ello el Banco se mantiene focalizado en el incremento de su market share y altamente preparado para conseguirlo.

Con renovado protagonismo hacia mediados de año “Garantía de Inquilinos”, producto en el cual el Banco fuera pionero; extendiendo su comercialización fuera de la frontera imaginaria del Gran Buenos Aires. Potenció su desarrollo aprovechando el cambio de tendencia en las preferencias y necesidades del cliente; y apoyándose en la gestión de Nodos Hipotecarios propios, constituidos por oficiales especializados en productos inmobiliarios, y en una extensa red de brokers lo que otorgaron al producto alcance a nivel nacional.

El Banco procedió a la reestructuración del producto Préstamos Prendarios, abarcando todos los aspectos vinculados al producto pero enfocándose primordialmente en la redefinición del pricing, un nuevo modelo de cross selling inicial para sus tomadores, la ampliación de los canales de comercialización con la incorporación de múltiples concesionarios automotores y el inicio hacia finales del año de las operaciones para préstamos UVA.

Con foco en la eficiencia se procedió a la redefinición de políticas, del marco contractual de las operaciones y de los procesos macro con especial énfasis en los puntos críticos y de alta operación. Hacia fines del año se encuentran en gestión los distintos apartados concernientes a la definición de las políticas crediticias aplicables al producto.

Medios de Pago

Durante el 2018 se trabajó en reemplazar el parque de tarjetas de débito a tecnología chip para los segmentos más expuestos al riesgo de fraude por skimming. De esta manera se ha logrado posicionar al banco por encima del sistema en relación al parque de TD con chip.

En línea con el pilar de Transformación Digital se mantuvo un fuerte foco en la incorporación de tecnología contactless en los productos Mastercard Platinum y Black. Hacia fines de 2018, se incorporaron los productos Internacional y Gold, completando así toda la cartera Mastercard, ofreciendo productos innovadores para satisfacer la demanda de los clientes y facilitarles las operaciones cotidianas.

Continuando con el foco en Transformación Digital, se ha mantenido la migración de resúmenes de tarjeta de papel a digital, y se desarrollaron los procesos automáticos de envío de resumen vía e-mail.

Se implementó el envío de Tarjetas de crédito a domicilio. De esta manera se ha logrado optimizar los tiempos de entrega de una tarjeta y su activación.

Durante 2018 se capacitaron a ejecutivos E&P y Oficiales de Fuerza de Ventas para comenzar 2019 con el foco puesto en la captación de nuevas acreditaciones de comercios.

Segmentos

Emprendedores & Pymes

Se trabajó en la generación de prospectos y el desarrollo de redes de contacto y captación a través de acuerdos con agrupaciones de Pymes y presencia en eventos específicos, exposiciones de economía, finanzas, inversión y franquicias. Consecuencia de ello el Banco ha obtenido un crecimiento considerable en los sub segmentos específicos instaurados hacia fines del año anterior, Franquicias y Transporte.

En consideración a los buenos resultados obtenidos por los sub segmentos desarrollados y en base al estudio del comportamiento particular de ciclo de vida de empresas dedicadas a distintas actividades, se lanzó recientemente con altas expectativas el sub segmento Salud, al igual que sus predecesores con propuestas de valor específicamente diseñadas.

Se continuó desarrollando el modelo de atención diferencial abarcando más del 80% de las sucursales y más del 90 % de los clientes del segmento. La banca basa su accionar en perfiles específicos de ejecutivos para la asistencia de sus clientes, ofreciendo especialización dirigida a Pymes de envergadura y agilidad en la gestión en Pymes menores. En cuanto a la captación posee una fuerza de ventas especial y continuamente capacitados a través de “Universidad Pyme”, con lo cual desarrolló completamente un modelo de gestión comercial basado en especialistas.

Acompañando el arduo trabajo dedicado a la llegada y captación del cliente se han realizado campañas en medios masivos “Lo Grande de ser una Pyme”, lanzamiento de productos como el nuevo seguro ART, trabajando en forma sostenida, a su vez, en la migración hacia canales automáticos del mayor flujo operativo de los clientes involucrados.

Identité

En 2018 se continuó fortaleciendo el segmento Renta Alta de Banco Supervielle. Dando un giro completo al segmento se produjeron cambios en la visión del segmento en cuanto al contacto y asistencia del cliente. Basado en este nuevo estilo se rediseñó la marca y su arquitectura realizando un rollout vía web y mail. Este cambio de visión, exigía pensar y hacer de una forma diferente, adoptando las buenas prácticas desarrolladas en otros segmentos y mejorando aspectos distintivos del segmento.

Bajo esta premisa se comenzó a establecer el foco en el ciclo de vida del cliente, haciendo énfasis en las primeras etapas a efectos de lograr activar y digitalizar rápidamente a cada cliente, reduciendo los tiempos de maduración y potenciando tempranamente la canalización de la operatoria hacia canales automáticos. De ello devino la realización de nuevos protocolos de atención que acompañasen este accionar, con lo cual se encararon capacitaciones en distintos niveles de la estructura y nuevos acuerdos de servicio interno, dotando de fluidez y coherencia a los circuitos de captación y asistencia de estos clientes, reduciendo los tiempos de respuesta e incrementando, consecuentemente, el estándar de satisfacción del cliente desde el primer contacto.

Cómo ítem particular se produjo en 2018 el lanzamiento del programa de referidos del Banco, en cuyo diseño se adoptó el canal virtual (Homebanking), como medio primario de comunicación. El programa se basa en incentivos de peso para el referente y amplios beneficios para el referido, incluyendo bonificaciones en los productos, tasas preferenciales y ahorros específicos sobre consumos en tarjetas de crédito, buscando adicionalmente favorecer los índices de cross selling de los nuevos clientes referidos.

Durante el año, siendo la característica de inversor uno de los aspectos distintivos de clientes de alta renta, se acompañaron los desarrollos para la consolidación de tenencias y la operatoria de inversión, considerándolo un aspecto totalmente relevante para dar un mayor impulso al crecimiento del segmento.

Banca Previsional

Banco Supervielle abona mensualmente beneficios de Anses a más de 1 millón de beneficiarios, considerando jubilaciones, pensiones y planes sociales, lo que lo convierte en el banco privado con mayor presencia en este segmento.

En 2018 continuó ofreciendo productos y servicios acordes a las necesidades de los jubilados y pensionados, a la vez que profundizó el desarrollo de mejoras en la propuesta de valor y modelo de atención. Basados en la toma de conciencia sobre el ciclo de vida del cliente y sus características distintivas, se impulsó el rediseño del modelo de gestión comercial con una profundización en la penetración en clientes de alta renta e implementación de políticas distintivas para obtener el mayor índice riesgo/beneficio en los estratos de bajos ingresos.

Se profundizó el modelo de atención mediante Caja Rápida (Dispensador de Dinero con identificación biométrica) dentro del recinto en los Centros de Servicio, alcanzando una cobertura del 100% de la red y destinando el esfuerzo necesario a la comunicación y enseñanza de su manejo para favorecer la aceptación y el acostumbramiento de los clientes mayores, redundando en claros beneficios en cuanto a la reducción de los tiempos de espera y agilidad en la operación.

Basados en los buenos resultados obtenidos se realizaron pruebas piloto para disponibilizar estos equipos en el lobby de los Centros de servicio, con lo que se extiende la disponibilidad de uso a las 24hs descomprimiendo el flujo de público en horario bancario.

Acompañando los esfuerzos en mejorar nuestro nivel de servicio se implementó un nuevo gestor de flujo de clientes, desde el cual es posible una mejor administración, control y estudio de la transaccionalidad y del segmento de cliente; su derivación al canal de operación más favorable de acuerdo a la transacción solicitada, redundando en una fluidez destacable en la operatoria diaria.

Personas

En el año 2018 se continuó focalizando sobre el proceso de digitalización de la cartera, apuntando a desarrollar aún más estos canales para colocación de productos y transacciones de los clientes.

Se mantuvieron ambiciosos objetivos de captación de nuevos clientes, pero se focalizó aún más en los procesos de retención dada la coyuntura económica, brindando beneficios a los clientes de mayor valor retenidos.

A comienzos del año se revisaron las políticas crediticias del sub segmento Plan Sueldo, lo que permitió mejores índices de aprobación de productos crediticios, mejorando ratios de cross sell y activación. Con la estrategia de buscar principalidad, sobre fin de año se refundó el programa de fidelización, nuevo Club Supervielle, con más y mejores beneficios.

Siguiendo con los objetivos de principalidad y activación, hacia mitad de año se empezó a dar forma al nuevo Journey de Clientes, mejorando la comunicación y propuesta los primeros 90 días desde el alta.

Centro de Contactos

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

Se continuó trabajando con un grupo de especialistas para la resolución de determinados tipos de reclamos monetarios, y posibilitar la resolución inmediata a este tipo de inconvenientes. Se potenció la gestión de los leads generados a través de campañas de comunicación digital, que permitieron continuar con el crecimiento como canal de ventas.

Considerando dotar de agilidad el contacto con el cliente se continuó trabajando durante el año en los procesos de automatización de respuesta, luego del largo camino recorrido en este sentido se ha logrado que un alto porcentaje de las consultas reciban respuesta en forma automática.

En 2018 con la construcción del nuevo edificio ecológico se logró la integración de los equipos del centro de contactos, centro integral de inversión, atención al cliente y del equipo de procesos y mejora continua; el cuidado en los detalles de su realización y la utilización de la última tecnología permitió generar un ambiente laboral favorable para el bienestar de los equipos de trabajo, favoreciendo el clima interno y fortaleciendo la sinergia de los equipos de trabajo en la consecución de los objetivos comerciales y de servicio, cuyos presupuestos fueron cumplidos plenamente en el año.

En lo que refiere al call center específicamente, mediante la implementación de nuevas herramientas tecnológicas se ha logrado obtener la visión completa de cada contacto, no sólo con el monitoreo de la conversación sino también con el detalle de la información a la que cada representante accede a efectos de responder a una determinada consulta o solicitud; ello ha permitido la retroalimentación para estandarizar la información necesaria, facilitar su acceso y comprensión logrando una escala superior de economía en términos de esfuerzo y tiempo, apuntando a una máxima eficiencia en el contacto con el cliente.

Liderazgo estratégico, Mendoza y San Luis

El Banco cuenta con la red más extensa de sucursales de bancos privados en la Provincia de Mendoza, y ha generado acciones que le permiten acompañar el desarrollo y crecimiento con un fuerte compromiso regional, generando beneficios exclusivos para sus clientes. Se implementaron fuertes campañas de adquisición de clientes con recursos propios y a través de comercializadoras externas.

El Banco es agente financiero de los municipios de la ciudad de Mendoza, Godoy Cruz, San Martín y Luján de Cuyo, participando activamente en licitaciones de servicio propuestas por entes públicos bajo la premisa de prestar un servicio completo y de calidad basado en el expertise obtenido en la relación con entes de gobierno. Desde el primer contacto el Banco se enfoca en generar una relación win-win con el cliente, hecho percibido y valorado positivamente para el establecimiento de relaciones de largo plazo.

Asimismo, como en años anteriores, el Banco con una gran inversión acompañó las expresiones deportivas, artísticas y culturales más relevantes que tuvieron lugar en la comunidad mendocina.

Banco Supervielle es el banco líder en la Provincia de San Luis con la mayor presencia y la más amplia cobertura geográfica en el territorio provincial. El Banco cuenta con una franquicia de negocios del sector privado y provee servicios bancarios como banco universal a consumidores individuales y pequeñas y medianas empresas. Adicionalmente, el Banco provee a sus clientes

corporativos en la Provincia de San Luis con un amplio espectro de servicios financieros y tiene foco principal en proyectos de infraestructura y construcción.

El Banco tiene más de 230 empleados, 23 sucursales, 3 centros de atención, y 125 cajeros automáticos y terminales de autoservicio en la Provincia de San Luis. De los aproximadamente 220.000 clientes en San Luis, el Banco ofrece servicios de pago de sueldo a alrededor de 33.000 empleados vinculados al gobierno de la Provincia y 18.000 empleados de empresas privadas. La infraestructura del Banco representa más del 50% del total de sucursales y centros de atención bancaria en el territorio provincial. Su amplia red de cajeros automáticos y terminales de autoservicio cuenta en su mayoría con reconocimiento de billetes, acreditación on-line de depósitos y captura de imágenes de cheques para realizar depósitos las 24 horas.

El Banco fue agente financiero de la Provincia de San Luis hasta el 28 de febrero de 2017. No obstante, hasta la fecha, el Banco sigue prestando servicios de agente financiero al gobierno de la Provincia. En el mes de diciembre de 2018 la Provincia de San Luis llamó a licitación pública para la celebración de un contrato de agente financiero. El plazo para presentar la oferta vence el día 15 de marzo de 2019 y a la fecha de la presente el Banco se encuentra trabajando en los documentos para la presentación de su oferta.

En 2018 se ha ganado la licitación mediante la cual el Banco se ha convertido en agente financiero de la Ciudad de San Luis.

Segmento Tesorería y Finanzas

Operaciones de Mesa y Ventas Institucionales

Durante 2018, la mesa de dinero de Banco Supervielle mantuvo activa su operatoria en títulos públicos con clientes trabajando en conjunto con el área comercial, para promediar el año en el puesto número 12 del ranking que elabora MAE.

Con clientes institucionales, especialmente fondos comunes de inversión y compañías de seguro, se logró una participación del mercado de los depósitos en cuentas corrientes especiales que promedió el 18,3% sobre el total del sistema.

Banca Corresponsal

En el año 2018 se incrementaron los volúmenes de líneas de crédito de bancos del exterior, tanto a nivel de calificaciones recibidas como de utilización de las mismas, lo que se tradujo en un claro apoyo de la banca internacional tanto para comercio exterior como así también para capital de trabajo.

En el mismo sentido, los organismos internacionales también fueron activos con líneas de corto plazo y mediano plazo habiéndose logrado un desembolso a 3 años bajo el programa del BID al cierre del primer semestre del año.

Mercado de Capitales

Banco Supervielle es una de las entidades líderes del Mercado de Capitales Argentino. Desde el año 2003, la entidad ha organizado y colocado emisiones en el Mercado de Capitales por más de \$42.000 millones, ofreciendo una amplia variedad de productos, tales como Fideicomisos Financieros, Obligaciones Negociables, etc. Asimismo, la división de Mercado de Capitales cuenta con una activa participación en la organización y administración de Préstamos Sindicados, en el ámbito privado.

Durante el 2018 el Banco participó en la organización y colocación de Fideicomisos Financieros por \$1.832 millones, y de Obligaciones Negociables por \$2.424 millones, en ambos casos combinando tanto la estructuración y colocación de emisiones de Banco Supervielle como emisiones de terceros, lo cual representó una participación de mercado del 4,23%.

Sector Público y Entidades Intermedias

En Junio de 2018, con la Provincia de San Luis, se firmó contrato con un plan de trabajo por 12 meses continuando el Banco brindando los servicios requeridos por la Provincia a lo largo del año.

Por otro lado, en octubre del mismo año, Banco Supervielle ganó la licitación para agente financiero en el Municipio de la Ciudad de San Luis, consolidando la participación en este segmento donde Supervielle acompaña a todos los municipios de esta Provincia.

Adicionalmente a los servicios prestados en Mendoza y San Luis, se trabajó con el sector público en las provincias de San Juan, Córdoba, Provincia de Buenos Aires y Universidades Nacionales.

Créditos y Cobranzas en Banco Supervielle

La Gerencia Corporativa de Créditos sostiene su misión de lograr una adecuada calidad crediticia de la cartera de activos conforme al apetito de riesgo del Banco. La gestión crediticia emplea modelos de scoring en los diferentes segmentos de clientes que atiende (Jubilados y Pensionados, Plan Sueldo, Mercado Abierto) que brindan soporte a las decisiones de admisión y actualización de líneas basados en modelos de comportamiento. También se utiliza un modelo de scoring de admisión en el segmento de Emprendedores & Pymes.

Se contribuye con información crediticia de gestión referida a la evolución de la cartera, niveles de recupero, procesos de cobranzas y alertas crediticias, con el objetivo de continuar capacitando a la organización en materia de créditos y con el objetivo que las áreas comerciales dispongan de indicadores de gestión en materia crediticia y puedan accionar directamente sobre sus carteras.

En el ejercicio 2018 se continuó la capacitación en temas de Créditos de Empresas tanto dentro de la gerencia como hacia las áreas comerciales. Con apoyo de asesores externos se han brindado cursos a oficiales comerciales y analistas de todos los segmentos de empresas que atiende el Banco.

La Gerencia de Cobranzas Minorista incorporó la gestión de casos morosos desde las sucursales, implementó la herramienta de vinculación diaria de cuentas de clientes en mora, utiliza un Score de Comportamiento para una derivación más eficiente de la gestión de cobranza de los call centers. Se incorporó un nuevo call center de cobranzas y se desarrolló una nueva estrategia de agencias extra judiciales por ciclos de gestión asegurando la rotación de cartera cada 90 días. Se implementó el débito contra acreditación de clientes de San Luis en mora y reformuló el calendario de auditorías de agencias y estudios con un ciclo preliminar y uno de revisión para los que tuvieron resultados por debajo de los estándares definidos.

La Gerencia de Pyme continuó con el desarrollo de políticas específicas para los diferentes sub-segmentos, actualizando las existentes y aprobando nuevas. Durante el 2018 se comenzaron a realizar las primeras renovaciones de calificación por comportamiento, ayudando sensiblemente en la administración y recalificación de los clientes pyme vigentes. Las diferentes variantes de calificación estarán ayudando en la rapidez de respuesta de los clientes y control de la cartera. Para el año 2019 se estima comenzar a trabajar con calificaciones masivas en cadenas de valor, aportando de esta manera un importante caudal de potenciales clientes nuevos al área comercial.

Respecto de la Gerencia de Créditos de Empresas Corporativas y Medianas y Entidades Financieras, durante el 2018 se consolidó el equipo de analistas de crédito que permitió hacer frente a un año desafiante dado la volatilidad del contexto económico que caracterizó al mismo. A partir del segundo trimestre se llevaron acciones anticipatorias de revisión de portafolio determinando los sectores económicos y los clientes específicos que podrían resultar más vulnerables ante la profundización del deterioro macroeconómico. En función de éstas revisiones se monitorearon los planes de acción previstos para cada sector/cliente.

Se siguió consolidando el área de Inteligencia de Créditos diseñando un equipo de Analytics y otro de reportería de gestión para la gestión de créditos. Se continuó incorporando perfiles con formación en la materia y experiencia en la industria bancaria con el objetivo de mejorar la generación de información tornándola más específica y oportuna.

Las perspectivas para el 2019 apuntan a continuar preservando la calidad crediticia de nuestras exposiciones reforzando los ejercicios de revisión de portafolio y trabajando pro-activamente en el acompañamiento de aquellos clientes que teniendo negocios sustentables y solvencia económica requieran algún tipo de reperfilamiento de su estructura de deuda.

Segmento de Financiamiento al Consumo

El negocio de consumo de Grupo Supervielle es desarrollado a través de sus subsidiarias Cordial Compañía Financiera S.A., Tarjeta Automática S.A., y a partir de 2018, se incorporaron a este segmento, Mila y Espacio Cordial de Servicios.

Productos

Cordial Compañía Financiera es una empresa especializada en el crédito y los servicios financieros al consumo de particulares. El modelo de negocios que implementa se basa en proporcionar soluciones de financiamiento a sus segmentos objetivos, principalmente C2 y C3, focalizando su gestión en dos pilares fundamentales:

1. Accesibilidad: propuestas flexibles centradas en el cliente y adaptadas al concepto de multicanalidad.
2. Diversificación: productos que satisfacen las necesidades de los clientes en cada etapa de su vida con ofertas personalizadas y propuestas de valor diferenciales según los diferentes clusters a los que pertenecen.

El concepto de multicanalidad obliga a la empresa a tener presencia a lo largo y ancho del país, estando presente en 22 provincias a través de 114 sucursales de sus 3 principales canales de comercialización:

- Servicios Financieros Walmart
- Tarjeta Automática
- “Tu Crédito Hipertehuelche”

El 2018 fue un año con resultados muy diferentes a lo largo de los 12 meses, con un primer trimestre donde CCF se consolidó entre las tres primeras compañías del sector. En este período la compañía continuó con su plan de crecimiento en préstamos personales, sumándole una estrategia orientada al aumento del parque de tarjetas de crédito como así también al nivel de consumo y actividad. Para alcanzar este objetivo, desarrolló nuevas dinámicas promocionales, una fuerte campaña de BTL (con el mundial como eje) y una mejora en la propuesta de valor global.

Sin embargo, en el mes de marzo CCF empezó a observar un deterioro en la calidad de su cartera producto de la coyuntura económica. La misma impactó principalmente a los segmentos objetivo de la compañía, provocando un aumento de su cartera irregular. A fin de mitigar el riesgo, a partir de la segunda quincena de marzo se empezaron a realizar fuertes ajustes en las políticas de crédito, aumentando los puntos de corte y restringiendo la capacidad de endeudamiento tanto de clientes como de prospectos. Durante el segundo trimestre del año se sumaron dos efectos negativos adicionales que fueron las tasas de fondeo crecientes y una fuerte disminución de la demanda, que tuvieron impacto en la rentabilidad de los diferentes canales.

Ante lo anterior, durante el segundo semestre se decidió una fuerte reestructuración del área comercial a fin de adecuarla a una nueva realidad del entorno macroeconómico de Argentina, que implicaba una menor colocación. La reestructuración incluyó una reducción de la dotación de personal, una unificación de canales y en una baja de los negocios con mayor propensión de riesgo. A su vez, se optimizó el uso de áreas de servicios compartidos del grupo y se realizó un fuerte trabajo en el control de costos.

Desde la estrategia comercial, el foco estuvo en el cuidado de la cartera de clientes, enfocando los esfuerzos en la dinámica promocional básica y reduciendo aquellas propuestas que pudieran llevar a nuestros clientes a un sobre endeudamiento.

Una vez concluido este proceso, la compañía se enfocó en el armado de un plan estratégico para desarrollar durante los últimos meses del 2018 y todo el 2019. El mismo tiene como objetivo final mejorar la posición de referente que tiene CCF en el segmento de financiación al consumo, a través de un crecimiento controlado de los diversos productos.

Es importante aclarar que en dicho plan no se discontinuó ninguno de los principales productos de la compañía sino que se adecuaron los mismos a la nueva realidad. A continuación se detallan los mismos abiertos por entidad y detallando sus principales características:

- Tarjeta de Crédito Abierta: es una herramienta financiera mediante 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. La comercialización se

efectúa en los Puestos Permanentes de Promoción sitios en los locales de Walmart Argentina S.R.L., Hipertehuelche y Tarjeta Automática.

- Tarjeta de Crédito Cerrada: son tarjetas con la marca del comercio que permiten realizar compras únicamente en el comercio en que son emitidas y en pesos. Fundamentalmente apuntan a fidelizar clientes y generar ventas incrementales para el comercio. En la actualidad la entidad opera este producto sólo con Walmart Argentina S.R.L.
- Seguros y otros productos no financieros: comercialización de seguros de Accidentes Personales, Bolso Protegido, Salud, Desempleo, Protección Total, Asistencia Hogar, Garantía Extendida, Tecnología Protegida, y Hogar, por cuenta y orden de las compañías de seguro con las cuales tiene convenio.
- Préstamos Personales: préstamos de dinero en efectivo a tasa fija en base a un sistema de amortización francés.
- Préstamos de Consumo: línea de crédito para la compra de productos específicos, concretándose la operación con la entrega de los mismos.

Canales y Regiones

La estrategia para el 2019 se concentra principalmente en tres canales, los cuales se detallan a continuación. A su vez se hace una breve descripción del posicionamiento 2018, su situación y las ventajas competitivas para desarrollar el plan 2019.

Servicios Financieros Walmart

En el mes de diciembre de 2014 CCF renovó el contrato como proveedor exclusivo de servicios financieros de Walmart hasta agosto de 2020. Luego de un 2018 donde el poder de compra de los clientes del segmento de consumo se viera seriamente afectado, CCF se focalizó en mejorar y adaptar la propuesta de valor de la tarjeta a la nueva coyuntura. Los drivers del crecimiento fueron los siguientes:

- Nueva dinámica comercial con el concepto de “un beneficio todos los días”. La misma se enfocó en facilitar el acceso a las necesidades básicas de nuestros clientes, reduciendo las propuestas de electro y otros bienes durables.
- Incremento de la oferta de productos y promociones diferenciales durante los eventos o fechas claves como “Black Friday”, “Maratón de Descuento” y Navidad.
- Nueva Dinámica comercial en Chango Mas en la cual se aumentaron los cash backs y se adaptó la propuesta al segmento.
- Nueva dinámica Promocional que se traduce en descuentos por categorías y descuentos diferenciales

Por otro lado se continuó trabajando en mejorar la propuesta de valor global a través de la implementación de nuevos atributos que permiten dar un salto de calidad al programa:

- Implementación Fase 2 de la Aplicación mobile
- Migración de resúmenes Físicos a E Resumen
- Fidelización de la cartera de clientes: se focalizó parte de la actividad en encontrar mejoras que permitieran aumentar los promedios de duración de la relación con los clientes.

En la actualidad el Canal Walmart concentra gran parte de la colocación mensual de productos financieros. La estrategia en dicho negocio se basa en el ofrecimiento de productos financieros destinados al consumo personal anclados en la marca Walmart, siendo la tarjeta cobrandeada Mastercard Walmart el principal vehículo de adquisición. El portfolio total de productos ofrecidos es el siguiente:

- Tarjeta abierta Mastercard
- Tarjeta de crédito cerrada Walmart
- Seguros de protección individual y salud
- Préstamos en efectivo marca \$YA
- Préstamos de consumo

Para afianzar su presencia y maximizar la satisfacción de su cartera de clientes y prospectos, CCF posee stands de servicios financieros en todos los formatos (grandes y medianos) con un total de 79 puntos de venta y atención.

En cuanto a la estrategia comercial, la misma se basa en brindar un portafolio amplio de productos que permita satisfacer las necesidades de los clientes y prospectos tanto dentro como fuera de la cadena.

Ventajas competitivas

Las ventajas competitivas de CCF son las siguientes:

- Acuerdo de exclusividad con Walmart para la comercialización de productos financieros hasta 2020.
- Anclaje en la marca Walmart que permite una mayor fidelidad con los clientes.
- Altos niveles de tráfico como consecuencia de la presencia física en uno de los mayores retailers de la Argentina.
- Amplio portafolio de productos que permiten satisfacer las necesidades del segmento.
- Dinámica comercial compartida con el supermercado que permite:
 - Promociones exclusivas (descuentos, cuotas sin interés)
 - Eventos exclusivos de venta
 - Ofertas únicas en fechas especiales
- Sucursales Modelo Experience que poseen un MIX entre una sucursal bancaria y un retail financiero, única en el mercado. La misma permite una experiencia placentera para el cliente final a través de terminales de autoconsulta, áreas exclusivas de atención, llamador de turno, etc. El 50% de las sucursales pertenece a este formato.
- Altos niveles de ventas cruzadas (“cross sell”) a través de los distintos canales.

Tarjeta Automática

En diciembre del 2012, CCF comenzó a comercializar sus productos préstamos y tarjetas con la marca comercial \$ YA y Carta Automática a través del canal de sucursales Tarjeta Automática perteneciente al Grupo Supervielle.

Tarjeta Automática es una red de sucursales nacida en 1996 con un fuerte posicionamiento en la región patagónica. Actualmente posee 20 sucursales propias en 9 provincias. La estrategia comercial de CCF en este canal consiste en ofrecer una amplia gama de servicios financieros.

Entre ellos se destacan:

- Préstamos en efectivo \$YA
- Tarjeta abierta Mastercard Carta Automática
- Seguros de protección Individual

El objetivo del canal es alcanzar el liderazgo en la región patagónica brindando una propuesta diferencial en la región con la oferta similar a un banco pero con el trato de una financiera regional. Para satisfacer la demanda de nuestros clientes la red se focaliza en la comercialización de préstamos como vehículo de entrada.

Ventajas competitivas

Las ventajas competitivas de CCF en este canal son las siguientes:

- Fuerte reconocimiento de la marca Carta Automática, especialmente en el sur del país.
- Amplio portafolio de productos financieros competitivos.
- Excelente ubicación de sus sucursales tanto a nivel región como ciudad.
- Propuesta segmentada de promociones similar a la oferta bancaria.
- Altos niveles de Cross Sell a través de los distintos canales.

CCF ha alcanzado el liderazgo en el producto préstamo para los segmentos de consumo, en aquellas plazas comercializadas por Carta Automática, teniendo altos niveles de satisfacción y awarnes entre sus clientes (fuente Investigación cuantitativa 2018).

“Tu Crédito Hipertehuelche”

En 2017 CCF renovó por tres años el vínculo de exclusividad con Hipertehuelche. El objetivo del nuevo contrato consiste en incrementar el desarrollo del programa de servicios financieros a

fin de poder alcanzar nuevos segmentos que hoy no acceden al financiamiento, como así también desarrollar una propuesta financiera diferencial que facilita el anclaje del cliente al retail. Para ello lanzó diversos productos financieros, cada uno asociado con diversos comportamientos de compra. A su vez, se implementaron nuevos productos y procesos orientados a poder ofrecer financiamiento a segmentos escasamente bancarizados.

Al igual que en el canal Walmart, uno de los focos principales durante 2018 fue aumentar la participación de los medios de pago de CCF dentro del universo total de Hipertehuelche. Para ello se trabajó en tres líneas de trabajo.

- Mejora en los límites y la propuesta de valor
- Implementación de la campaña “Mes Aniversario”
- Lanzamiento de producto para segmentos escasamente bancarizados
- Dinámica comercial a través de productos y ofertas exclusivas con los medios de pago de CCF.

Este crecimiento permitió superar una participación del 10% en varios meses del mes, lo que pone de manifiesto una consolidación de la interdependencia entre ambas compañías.

Actualmente el retail posee 15 sucursales en las principales ciudades de la región sur de Argentina. En cada sucursal funciona un stand de servicios financieros donde se comercializan los productos de CCF.

Los servicios financieros ofrecidos son:

- Tarjeta abierta Mastercard Carta Hipertehuelche
- Seguros de protección Individual
- Préstamos de consumo “Tu Crédito”
- “Mi Vivienda”

El presente acuerdo permite fortalecer la presencia de CCF en una de sus regiones objetivo y facilita enfocarse en un nicho específico del préstamo de consumo, que tiene poco desarrollo en el segmento C2 y C3.

Ventajas competitivas

Las ventajas competitivas de CCF en este canal se centran alrededor de:

- Fuerte reconocimiento de la marca Carta Automática, especialmente en el sur del país. La misma es utilizada como marca paraguas en la tarjeta de crédito abierta.
- Amplio portfolio de productos financieros competitivos.
- Acuerdo de exclusividad con Hipertehuelche.
- Dinámica comercial compartida con la cadena.
- Producto de consumo orientado a la construcción con un elevado monto máximo.

Proyectos 2018

A pesar de las dificultades del mercado, Cordial continuó invirtiendo en el desarrollo de proyectos apuntados a la mejora de la experiencia cliente, enfocando en mejorar el customer journey a través de la optimización de cada punto de contacto. Para ello desarrolló nuevos canales de información, mejoró la tecnología existente y optimizó una gran parte de los procesos.

En este marco se desarrollaron los siguientes proyectos:

- Lanzamiento App Mobile Fase dos: La misma consiste en:
 - Visualización del Resumen
 - Estado del préstamo
 - Chat
 - Mensajes Push
 - Visualización últimos movimientos
- Roll out del embozado en tienda en la totalidad de la sucursales Experience de WMs Walmart
- Nuevos procesos de activación de clientes inactivos

- Nuevas mejoras en el sistema de originación para préstamo de consumo: el cual permite mejorar los tiempos y simplificar los procesos tanto en el back end como en el front end.
- Nuevo modelo comercial para sucursales Carta Automática. Se desarrolló un piloto en donde se realizaron asociaciones con proveedores de electro y de servicio con el objetivo de tener una oferta integral para el cliente
- Nuevo modelo de gestión de Telemarketing en el cual se triplicó la productividad
- Nueva Fase del proyecto clientes. Para esta nueva etapa se contrató a una consultora especialista del mercado a fin de que acompañe a CCF en construir una nueva experiencia para sus clientes. Como resultado de esto, se logró:
 - Implementación del nuevo NPS como forma de medición de la fidelidad de la cartera
 - Mapeo del customer Journey, donde se atacaron todos los puntos de quiebre.
 - Nueva segmentación basada en los de Arquetipos construidos durante 2017 con la finalidad de ajustar la oferta de productos a cada cluster
 - Implementación de acciones para los diferentes momentos de verdad

Por otro lado, con el objetivo de posicionarse como la compañía de consumo con la propuesta más amplia de productos de financiación, CCF alcanzó un acuerdo con MILA (compañía del grupo Supervielle especialista en la comercialización de préstamos para el mercado automotor) por el cual comenzó a vender productos prendarios en concesionarias y agencias a través de los canales de dicha compañía. De esta forma Cordial contribuye a la estrategia de Grupo Supervielle de posicionarse como un player en el mercado de financiación al automotor. Por último este nuevo producto colabora en construir una cartera con una menor cartera irregular producto de la utilización de una garantía real.

En línea con el lanzamiento de nuevos productos, durante el 2018 se construyó una nueva estrategia de seguros, la cual pone el foco no sólo en la colocación sino también en todo el customer journey del producto. Este nuevo plan posee dos fases:

1. Fase 1: Implementada parcialmente en 2018, la cual se enfoca en los canales de comunicación y estrategia de fidelización.
2. Fase 2: A implementarse durante 2019. Consiste en el lanzamiento de nuevos productos específicos para cada uno de los arquetipos de clientes definidos durante 2018.

Proyectos 2019

En línea con la estrategia definida durante 2018, en 2019 CCF orientará su gestión en sofisticar la oferta de productos financieros actuales a fin de mejorar la experiencia del cliente a lo largo de su ciclo de vida. Teniendo como premisa este objetivo, estos serán los principales proyectos a desarrollar:

- Implementación de nuevo aplicativo de originación de productos
- Nueva estrategia de marketing digital.
- Nuevos medios de liquidación de préstamos.
- Implementación de Nueva estrategia de Seguros:
 - Lanzamiento nuevos productos
 - Mascotas
 - Seguro de Alquiler
 - Nuevo producto de Desempleo
 - Seguro de Educación
 - Salud Femenina
 - Seguro Bicicletas
 - Desarrollo de nuevos canales
 - Desarrollo de nuevas experiencias y canales de comunicación
- Nuevos procesos dentro del marco de “Customer Experience”
- Nuevos modelos de adquisición de clientes a través de canales indirectos
- Desarrollo de canales digitales actuales: 3era fase de desarrollo de la aplicación mobile para los canales Walmart y Carta Automática
- Implementación de préstamos en efectivo con garantía real
- Implementación tecnología contacless para todas las tarjetas con bandera Mastercard
- Re Branding de todas las marcas del portfolio.

Estrategia Digital

Durante el 2019 el área de estrategia digital tiene como objetivo desarrollar el negocio 100% digital de las distintas unidades de negocio de la División Consumo. El área de estrategia digital esta compuesta por las siguientes áreas: KYC (a cargo del episodio de originación), Digital Engament (a cargo de la gestión comercial y operativa en los canales digitales), Data Analytics (ex. Inteligencia Comercial) y Canales Digitales. Estos equipos ágiles estarán a cargo de la puesta en producción de la nueva infraestructura de originación que incluye: el motor de decisión, el gestor de procesos y la api con foco en el canal digital.

- Fundar el área de canales digitales a cargo del desarrollo de las aplicaciones y las webs publicas
- Rebranding y Reingeniería de los canales digitales. Nueva app en iOS.
- Co-Fundar junto a Marketing el área de marketing digital y definir una estrategia publicitaria en Facebook/Instagram, Google y Youtube.
- Automatizar los procesos de marketing relacionados a la comunicación con nuestros clientes (web push, push, mail, sms) y la detección de eventos (touchpoints) en los canales físicos y digitales. Desarrollo e implementación de política de contratación a nuestros clientes.
- Desarrollar la autogestión de productos y servicios dentro de los canales digitales. Desde la originación hasta renovación de nuestros productos, desarrollando una experiencia que acompañe la totalidad del ciclo de vida de nuestros clientes (servicing).
- Desarrollar ecosistema digital del negocio automotor. Desde productos financieros como el préstamo personal con garantía prendaria, hasta el modelo de comercialización de terceras partes involucradas en la cadena de valor.
- Implementación del programa de fidelización por consumos y comportamientos (Gamification)
- Implementación de Pagos QR en los canales digitales utilizando el gateway SPS Decidir
- Implementación del Desembolso Digital utilizando la tarjeta de debito
- Desarrollo del piloto de prenda digital con el objetivo de lograr concretar una operación de transferencia en 24hs.
- Eficiencia operativa (e-Resumen, Gastos de tecnología y comunicaciones)
- Integración con funcionalidades de la red MasterCard como: Análisis de Consumos (PFM), Funcionalidades de la TC
- Fundar el modelo de gobierno de información con todas las áreas centrales.
- Ir a una cultura de Autogestión de los datos.
- Convertir en accionables los datos que se general en las redes sociales y nuestros canales digitales (Digital Analytics)
- Mantenimiento y evolución de métricas de experiencia como el NPS.
- Trabajo conjunto con el área de RRHH para brindar mejores soluciones a nuestros empleados e impulsar el cambio organizacional hacia una gestión ágil.

Marketing y Comunicaciones

Marketing y comunicaciones tendrá como objetivos: la creación, desarrollo y posicionamiento de una nueva marca digital, la planificación estratégica e implementación del plan de marketing digital: Google Ads, RRSS, Campañas Universales de aplicaciones, y la definición estratégica e implementación de Marketing de contenidos

Créditos y Cobranzas

La compañía se encuentra realizando una reingeniería de sus procesos de evaluación de solicitudes para actualizar tanto sus procesos como sistemas de evaluación.

Esta reingeniería le permitirá contar con gran flexibilidad y mayor rapidez en la implementación de sus políticas de créditos. El proceso de evaluación continuará siendo centralizado y busca automatizar y simplificar la mayor cantidad de controles posibles utilizando información disponible en los burós de crédito o, por ejemplo, Central de Deudores.

Asimismo, se ha incorporado la administración de las políticas de crédito al ámbito del Comité de Riesgos Integrales garantizando una visión más amplia de evaluación de dichas políticas.

Desde fines de marzo de 2018 se han implementado cambios en las políticas de originación y venta cruzada tendientes a restringir la oferta de créditos a segmentos más expuestos a la incertidumbre macroeconómica. Adicionalmente se ha actualizado y mejorado el modelo de Scoring de comportamiento interno utilizado en actividades de venta cruzada y se está trabajando para lograr un modelo superador para la evaluación de clientes nuevos y existentes sin antigüedad suficiente.

Se han incorporado modelos de inferencia de ingresos provistos por burós de crédito en los procesos vigentes mejorando de esta manera la evaluación de capacidad de repago y limitando el endeudamiento de los clientes.

Por último y atento al crecimiento del ratio de cartera irregular que la compañía sufrió durante 2018, se ha llevado adelante una revisión profunda y se han implementado cambios en las estrategias y equipos de cobranza de manera de lograr una eficaz contención de los clientes con incumplimientos en sus pagos. Se ha incorporado herramientas estadísticas para ordenar las prioridades de gestión de cobranza, incorporando procesos de enriquecimiento de datos y mejorado las herramientas de asignación y control de agencias de cobro.

Todos estos cambios y ajustes en los procesos de créditos y cobranzas permitieron que los indicadores de mora temprana y cartera irregular se estabilizaran durante el segundo semestre del año.

Espacio Cordial de Servicios (Cordial Servicios)

A partir de la restructuración realizada en el mes de agosto de 2018, Cordial Servicios forma parte del segmento de financiamiento al consumo de Grupo Supervielle.

La sociedad fue constituida en el mes de octubre de 2012 y comenzó a operar en diciembre de ese mismo año. Tiene por objeto comercializar todo tipo de bienes y servicios vinculados con las actividades de seguros, turismo, planes y/o servicios de salud y otros bienes y servicios contemplados en su estatuto social.

Durante 2018 continuó operando y creciendo en los canales directos e indirectos ya desarrollados. En lo que respecta al canal directo, continuó su crecimiento a través de los puntos de venta ubicados en los centros de servicios de Banco Supervielle en todo el país, comercializando principalmente productos de electrodomésticos, planes de salud, de seguridad, servicios prepagos y turismo con nuevos productos y viajes grupales para la tercera edad. También tuvo presencia, en alianza con Cordial Compañía Financiera, en seis sucursales de la cadena de supermercados Emilio Luque y en la sucursal de La Plata de Carta Automática.

Relacionado con los canales indirectos, en el canal telefónico continuó con la comercialización de servicios prepagos de salud y venta por catálogo de productos electrónicos y hogar.

En el canal digital, a través del marketplace Tienda Supervielle comercializó las categorías de electrodomésticos, tecnología, hogar y muebles, deportes, bienestar y belleza, juguetes, perfumes, neumáticos y accesorios. En lo que respecta a la categoría de viajes de Tienda Supervielle continuó creciendo como canal de ventas y desarrollando nuevos productos para las secciones de vuelos, hoteles, aéreos, trenes, asistencias al viajero y experiencias como el mundial de fútbol 2018. En Noviembre de 2018, Tienda Supervielle Viajes se integró con el programa de puntos de Banco Supervielle siendo el principal proveedor para vuelos y hoteles. En la categoría de servicios continuó generando ventas de planes de salud a través de una fuerte estrategia online en redes sociales y desarrollando productos de autogestión digital.

Durante 2018 se vendieron 65.000 productos electrodomésticos generando ingresos por más de \$ 280 millones y 100.000 planes de servicios generando ingresos por más de \$ 423 millones

Para el año 2019 el objetivo de Cordial Servicios será incrementar los ingresos en los 78 puntos de ventas existentes y en los canales de ventas indirectos ya desarrollados. Con respecto a las categorías seguros y servicios se están desarrollando nuevos productos para el canal presencial, online y a medida de alianzas con diferentes partners estratégicos. En lo que respecta a Turismo comenzará a desarrollarse el canal B2B con la venta corporativa a Banco Supervielle. Con relación a Tienda Supervielle, se comenzará a expandir la sección de viajes a nuevos clientes a través de marca Blanca y la categoría de productos, además de ampliarse en secciones como indumentaria, supermercado, vehículos, entre otras, se integrará al Club Supervielle.

Microlending S.A.U (Mila)

Microlending S.A.U (Mila), es una sociedad que se dedica a la originación de crédito prendario automotor. Fue adquirida por Grupo Supervielle el 2 de mayo de 2018.

En 2018, la empresa originó créditos prendarios por un total de \$ 660 millones en un total de 6.948 operaciones. Esto representó una caída interanual del 17% en términos de capital, y de 29% en cantidad de operaciones.

La performance antes mencionada se dio en un entorno económico que presentó una fuerte caída en la venta de vehículos, tanto nuevos como usados. Se vendieron en Argentina en 2018 un total de 772.477 unidades 0KM (167.406 financiados con prenda) y se realizaron un total de 1.565.045 transferencias en el segmento de usados (98.807 financiados con prenda). Con respecto al año anterior, los patentamientos cayeron 10%, mientras que la caída en transferencias fue 7%. La financiación de 0KM cayó 25%, mientras que la caída en la financiación de usados fue 22%.

A lo largo del año la compañía operó con 5 compañías de seguros con una amplia oferta de productos y los ingresos por este concepto tienen una participación cercana al 20% en el total de ingresos de la compañía..

El objetivo en 2019 es expandir la colocación de operaciones, y para ello un incremento de la fuerza comercial de MILA a distintas zonas del país logrando una mayor capilaridad en su red. Asimismo, se reforzarán las acciones comerciales para la penetración en el canal de concesionarios (mayor oferta a través del lanzamiento de una línea de préstamos con tasa UVA).

Supervielle Asset Management (SAM)

SAM ofrece servicios de fondos comunes de inversión diseñados para cubrir un amplio abanico de posibilidades en objetivos de inversión y perfiles de riesgo. Administra la familia de fondos PREMIER.

La familia de fondos PREMIER está conformada por un Fondo de Money Market: (Premier Renta Corto Plazo en Pesos), tres fondos de Renta Fija Argentina de Corto Plazo en pesos (Premier Renta Plus, Premier Renta Fija Ahorro, Premier Capital), cinco fondos de Renta Fija y Mixta Argentina en pesos (Premier Renta Fija Crecimiento, Premier Commodities, Premier Inversión, Premier Balanceado y Premier Renta Mixta), dos fondos de Renta Fija Argentina en dólares (Premier Renta Mixta en dólares y Premier Performance), un Fondo de Renta Variable (Premier Renta Variable), y un Fondo de objeto de inversión específica en activos emitidos por Pymes (Premier FCI Abierto Pymes).

Los activos administrados al cierre del año 2018 muestran una caída de 7% (en promedios del mes de diciembre), presentando un comportamiento similar a lo observado en la Industria.

El fondo de Money Market presentó un crecimiento de 262% pasando de representar el 10% de los fondos administrados en Diciembre de 2017 al 40% en Diciembre de 2018, principalmente por las inversiones de clientes institucionales.

Los fondos de Renta Fija Argentina de Corto Plazo en pesos (t+1) sufrieron una caída del 57%, disminuyendo su participación sobre el total de fondos administrados desde el 61% en Diciembre de 2017 hasta el 28% en Diciembre de 2018. A partir del mes de mayo con el comienzo de la devaluación y el incremento de las tasas de interés, sus retornos presentaron importante volatilidad y se produjeron los rescates de clientes corporativos e individuos. Desde el cuarto trimestre del año, se observa una recuperación de los fondos administrados a partir de la estabilización de tasas y tipo de cambio.

Los fondos de Renta Fija y Mixta de Argentina en dólares presentaron un crecimiento de 17% en sus fondos administrados medidos en pesos. Sin embargo, en moneda de origen se observa una caída de 43%. Su participación sobre el total de fondos administrados se incrementó desde el 17% en Diciembre de 2017 hasta el 21% en Diciembre de 2018. Si bien durante el cuarto trimestre se detiene la caída, aún no se percibe una recuperación de las inversiones en este segmento de producto.

Los tres segmentos de productos comentados concentran el 89% de los fondos administrados, siendo el core del negocio de Fondos Comunes de Inversión de SAM.

Con respecto a los tipos de clientes que conforman la cartera de fondos administrados, los clientes corporativos han caído en el año un 11%, los clientes institucionales han crecido en un 36% y los clientes individuos cayeron un 60%. De esta manera, se ha modificado la conformación de clientes respecto al año anterior, siendo ahora los clientes corporativos un 49% (51% en Diciembre de 2017), los clientes institucionales un 42% (29% en Diciembre de 2017) y los clientes individuos un 9% (20% en Diciembre de 2017).

La comercialización de los productos se realiza por medio de los canales de la Sociedad Depositaria, Banco Supervielle, que representan el 99.6% de los activos administrados, y Agentes Colocadores Externos que constituyen el 0.4% restante de la captación de activos bajo administración.

Banco Supervielle efectúa la colocación de fondos a través del canal presencial en su red de Sucursales, Centro Integral de Inversiones (Call Center) y principalmente por el canal digital de Home Banking.

Las operaciones realizadas por los clientes corporativos a través de Home Banking alcanzaron el 60% del total en el mes de diciembre de 2018, ratio que se eleva al 87% si se consideran los clientes corporativos pertenecientes a la Banca Minorista.

Los clientes individuos canalizaron el 95% de las operaciones del mes de diciembre de 2018 a través de Home Banking.

Durante el mes de junio de 2013, SAM recibió la certificación del IRAM por las normas ISO 9001 referido al sistema de gestión de calidad sobre el "Diseño y desarrollo, comercialización, dirección, administración y control de Fondos Comunes de Inversión". En el mes de octubre de 2018, la auditoría de revisión del IRAM renovó la citada certificación actualizando a la norma IRAM ISO 9001:2015.

En el mes de julio de 2018 se inició el servicio de atención del Centro Integral de Inversiones de Banco Supervielle para atender las operaciones de los clientes en Fondos Comunes de Inversión.

En el mes de diciembre de 2018 se inició la comercialización de los FCI Premier a través de la plataforma de IOL mediante un acuerdo de Distribuidor Integral de FCI.

Los objetivos para el año 2019 se concentran en los siguientes ejes de acción:

Lanzamiento de nuevos productos:

A partir de la regulación de cambios normativos que ya se encuentran en vigencia, se desarrollarán nuevos productos de FCI para Inversores Calificados, para Ahorro Previsional y Fondos de Fondos del exterior.

Políticas Comerciales:

Se incrementarán las acciones de marketing y comunicación con el objetivo de aumentar la participación de los FCI Premier dentro de la Industria de FCI de Argentina.

Se renovará la página de los FCI Premier con un nuevo look & feel e incorporación de Perfil del Inversor y Simulador de Inversiones.

Canales Automáticos:

Se proyecta para el segundo semestre del año la actualización de la plataforma del canal Home Banking para los clientes de Banco Supervielle. Se incorporará una nueva versión del aplicativo VFHome con mejoras para la experiencia del cliente.

InvertirOnLine

InvertirOnLine.com es una empresa de Tecnología del sector financiero cuyos orígenes se remontan a fines del 2000. La idea de su fundador fue crear una empresa que permitiera capturar la oportunidad de crecimiento en el segmento de e-trading, en una región donde tanto el sector financiero como las nuevas tecnologías se caracterizaban por estar rezagadas en relación a otras regiones con mayor desarrollo. De esta manera se formó un equipo de trabajo que comprendió que el proceso de globalización está sostenido por tres pilares: la “democratización de la

información”, con sus redes de video cable, satélites, celulares, Internet y el acceso a la información en general, la “democratización de la tecnología”, gracias a sus computadoras e Internet, y la “democratización de los servicios financieros” mediante la cual todas las personas pueden acceder a diversos servicios financieros tales como las Bolsas de Valores.

Hoy, InvertirOnline.com (IOL) es una compañía dedicada y especializada en el “Trading Online”, siendo su Misión la “Democratización de Servicios Financieros”, basándose en los siguientes pilares: tecnología, innovación y escalabilidad. Entre sus ventajas competitivas se destacan:

1. . Más de 15 años de experiencia en el mercado
2. . Concebida y diseñada desde el inicio, como un broker 100% online
3. . Amplia gama de servicios a través de una plataforma fácil de usar
4. . Escalabilidad “1 to N”
5. . Tecnología de desarrollo propio. Conocimiento del protocolo Fix
6. . Sitio web de Inversiones y Finanzas más consultado de la Argentina
7. . Plataforma educativa para democratizar los servicios bursátiles
8. . Posicionamiento líder en redes sociales

Según la Disposición N° 2.392 de la Comisión Nacional de Valores, de fecha 22 de Septiembre de 2014, InvertirOnline S.A. fue inscripta como Agente de Liquidación y Compensación Propio bajo el N° 273. Adicionalmente, y por la Disposición N° 2.926 de dicho organismo, de fecha 24 de Noviembre de 2015, la Sociedad fue inscripta como Agente de Colocación y Distribución Integral de Fondos Comunes de Inversión bajo el N° 1.

El formar parte de Grupo Supervielle le permitirá apalancar el crecimiento de la empresa y capturar sinergias con los distintos negocios de Supervielle.

Los proyectos para 2019 incluyen el desarrollo de distintos productos destinados tanto al segmento de usuarios experimentados, como por ejemplo incorporar los productos financieros que se operan en ROFEX, como a los usuarios con menor conocimiento financiero, sumando productos como la oferta primaria y secundaria de LECAPs, Letras del Tesoro en USD, Compra-venta de moneda extranjera, entre otros. Asimismo a comienzos de 2019 se comenzó a ofrecer el acceso desde la cuenta de Argentina a los principales mercados de USA, NYSE Arca, NASDAQ, CBOE Edge, CBOE BATS, con una amplia oferta de productos de mercado.

Supervielle Seguros

En el presente ejercicio la compañía incorporó la comercialización de seguros Integral de Comercio con foco en el segmento de Emprendedores y Pymes.

La compañía se encuentra en un proceso continuo de incorporación de productos para ofrecer a los distintos segmentos de clientes de las empresas de Grupo Supervielle, tanto seguros dirigidos a individuos de renta alta (Identité), jubilados, segmento de Emprendedores y Pymes, clientes del Segmento Consumo y Empresas medianas y grandes. Adicionalmente, estaremos desarrollando distintos canales de comercialización.

Supervielle Seguros S.A. se mantiene enfocado en la comercialización de seguros Accidentes Personales, Bolso Protegido Vida, Hogar, Contenido Protegido, Protección Total, Broken Bones y Tecnología Protegida, a través de las redes de Banco Supervielle S.A. y Cordial Compañía Financiera S.A, como así también en la emisión de seguros de Credit Related y otros seguros dirigidos a satisfacer las necesidades de sus distintos canales y clientes.

Si bien la estructura organizacional construida mantiene los atributos de flexibilidad; con foco en las funciones estratégicas y de control sobre los aspectos críticos, apoyando el resto de los procesos en las áreas centrales de Grupo Supervielle S.A. y en especialistas externos, mediante la instrumentación de acuerdos de prestación de servicios; la sociedad durante el presente ejercicio inició las tareas de relevamiento de procesos para determinar las inversiones necesarias en tecnología e infraestructura para optimizar su capacidad de procesamiento.

Objetivos para el 2019

Durante el 2019 Supervielle Seguros tiene el desafío de consolidar los negocios de seguros ya comercializados por la compañía y llevar a cabo los desarrollos necesarios para la emisión de seguros de Salud y Desempleo entre otros poniendo foco en los segmentos Emprendedores y Pymes, medianas y grandes empresas, Previsional y Consumo. Adicionalmente, evaluar todos aquellos productos que contribuyan a la atención integral de servicios financieros y seguros de los clientes de Grupo Supervielle.

Adicionalmente, avanzará en la implementación de los sistemas informáticos definidos para optimizar la gestión comercial y los procesos internos evaluando toda la tecnología disponible para aplicar a la transformación digital de los negocios.

Otras Compañías

Sofital

Sofital es una sociedad anónima cuya principal actividad es la tenencia de participaciones en otras empresas.

B.5. Tecnología de la Información y Operaciones

Durante el 2018 la Gerencia Corporativa de Tecnología y Operaciones de Banco Supervielle siguió adecuando su esquema de funciones para acompañar la estrategia, buscando un mejor acompañamiento al negocio y potenciando la capacidad existente.

Se actualizó la planificación estratégica del área con visión a 3 años, sobre tres ejes: los planes estratégicos del negocio (iniciativas que se ejecutaron por parte de TI alineadas a la estrategia del Banco); la evolución de las capacidades actuales de tecnología a partir de las oportunidades de mejoras; y finalmente, la definición y ejecución de los planes estratégicos de TI, los cuales correspondieron a proyectos estratégicos propios de tecnología, que establecen el camino de evolución en aspectos como infraestructura tecnológica, aplicaciones, operación del servicio, calidad y gobierno.

Los proyectos estratégicos del negocio fueron agrupados en cinco programas: Cash Management, Banca Digital, Modelo de atención Banca Previsional, Plataforma Comercial y Eficiencia. Dentro de estos programas se destacan los siguientes proyectos finalizados: nuevas funcionalidades para Recaudaciones, Débito Directo y Valores en custodia para las empresas; la renovación del sitio público con una nueva experiencia de uso ingresando desde cualquier dispositivo, mejorando la visibilidad y oferta de productos y beneficios ofrecidos por el Banco; la implementación de la venta de paquetes de cuenta y tarjetas de crédito para individuos con una experiencia digital, ya sea mediante la fuerza de ventas o por autogestión; para empresas se migraron todos los clientes a la nueva plataforma, en la cual hemos mejorados aspectos de experiencia de uso y funcionalidad; se implementó una nueva solución de gestión de filas en centro de servicios y se continuaron instalando Cash Dispensers mejorando la atención para el segmento previsional.

Respecto a la evolución de las capacidades de TI para garantizar un modelo de operación eficiente y el posicionamiento de área como un habilitador del Banco Digital, se destacan los avances en la arquitectura de Canales, Plataforma Comercial e Integración, así como las mejoras en la gestión de proyectos y el modelo de construcción de soluciones, mediante la adopción de metodología ágiles y prácticas modernas en ingeniería de software.

Asociado a los proyectos estratégicos propios de TI, se destaca la reingeniería de los servicios provistos por la capa de integración, las mejoras en esquema de procesamiento de las aplicaciones core, así como los avances en colaboración para mejorar la productividad de los empleados (mejoras en WiFi y renovación de equipamiento desktops por notebooks), las mejoras en el datacenter (virtualización de servidores de plataforma baja, migración de bases de datos, monitoreo) y el inicio de adopción de plataformas cloud.

Por otro lado, se han realizado importantes avances en la estrategia de Seguridad de la Información, siendo los más relevantes las mejoras sobre toda la infraestructura de ciberseguridad, y el desarrollo de un proyecto para mejorar el monitoreo y la prevención de fraudes en canales electrónicos.

Operaciones centralizadas

A comienzos de 2018, el área de Operaciones de Banco Supervielle comenzó una transformación en la forma de trabajar y el servicio que espera dar. Para ello implementó la Filosofía LEAN de gestión como prueba piloto en uno de sus equipos. Se logró un espacio propio denominado “Sala LEAN” donde se realizan las capacitaciones y las reuniones de equipo, se capacitó a 22 personas de distintas áreas de Operaciones, tanto Minorista como Empresas, en la filosofía LEAN y sus herramientas. Se relevaron los procesos más significativos del área piloto identificándose los problemas, desperdicios y las oportunidades de mejora.

Se diseñaron células de trabajo, asignando un responsable por cada una, se generaron indicadores de gestión, paneles visuales y se establecieron planes de capacitación en polifuncionalidad logrando la eficiencia esperada.

Se implementó una iniciativa surgida de las reuniones kaizen (mejora continua) que consiste en mejorar la experiencia del cliente reduciendo el tiempo de respuesta ante un reclamo de desconocimientos de consumo nacional con tarjeta de débito.

En paralelo se comenzó a trabajar con otros equipos de operaciones dando trascendencia a esta transformación que se implementará en el resto de los equipos hasta su completitud en 2020.

B.6. Transformación Digital

Durante el año 2018, Banco Supervielle creó la Gerencia de Transformación, que incluye las áreas de Canales Digitales y Transformación, Innovación, Experiencia de Cliente y Procesos, Proyectos Estratégicos, Control de Gestión, Productividad Comercial y Datos. La transformación abarca los procesos digitales punta a punta e involucra a toda la organización con foco en el cliente, acompañándolos en el camino de la adopción. Sumado a ello, el foco en la innovación digital permite explorar nuevos negocios, procesos y tecnologías para establecer la visión de un banco del futuro. Tiene foco en la eficiencia del Banco y la experiencia de cliente, diferenciada por segmento y consistente por canal, que ayuda a redefinir la organización. La mejora continua del gobierno de la información adicionalmente permite medir el estado y el avance, y particularmente acelerar la digitalización.

La transformación comprende el uso de nuevas metodologías de trabajo, nuevas tecnologías y un fuerte cambio cultural dentro de la Organización. La inclusión de metodologías Ágiles, surgen como una respuesta a las necesidades actuales, donde la predisposición al cambio y la rápida entrega de valor suponen una ventaja competitiva. Bajo esta forma de trabajo, se integran equipos colaborativos, con autonomía y plazos de entrega cortos y de gran efectividad.

En el área de Canales Digitales, se implementó el acceso al nuevo Online Banking de Empresas, que se habilitó gradualmente a todos los clientes, entrando en una nueva instancia de construcción y migración de funcionalidades. El foco del lanzamiento estuvo delineado con el objetivo de simplificar y acelerar los tiempos de los procesos, promoviendo la autogestión desde el canal digital.

Se unificó el acceso Online Negocios a la aplicación móvil de Personas, formando parte de los Bancos que ofrecen un servicio digital desde una aplicación móvil. Se incorporó un módulo de autorizaciones, consulta de saldos y movimientos, biometría facial para acceso a la aplicación y otros servicios, además de un módulo de resultados analíticos.

A través de un proceso evolutivo, se incorporaron mejoras en la captura de imágenes de cheques para acelerar la adopción y usabilidad de la aplicación de Cheques, una aplicación móvil que permite el depósito de cheques mediante imágenes.

Supervielle es el primer Banco homologado por GS1 Internacional (Certificación de Intercambio Electrónico de Documentos) para intercambio electrónico de datos en Argentina, con la posibilidad de recibir facturas en otros formatos estándar, nuevos monitores de salud y analítica, publicación de deuda y habilitación del botón de pagos para recaudaciones en el canal iFactus.

Se implementó Biometría facial para la registración de rostro para el ingreso en las Aplicaciones Móviles de Personas y Negocios, conservando los parámetros de seguridad y estableciendo monitoreos de Control.

Con el objetivo de mejorar la Experiencia de Usuarios, se construyó un nuevo sitio web Supervielle.com.ar, bajo el concepto de una moderna experiencia de usuario alineada a mejores prácticas internacionales, de fácil usabilidad y mantenimiento, construida para facilitar el acceso a

clientes y prospectos a la información de los servicios financieros ofrecidos por Banco Supervielle, con una visión de adquisición de nuevos clientes desde la misma plataforma. Esta nueva y moderna UI es un paso hacia una mejor imagen y experiencia en todos los activos digitales del banco.

Asimismo, se incorporaron mejoras para facilitar el acceso a la información de los productos financieros, en implementaciones dentro del online banking individuos tales como un nuevo diseño para acceso, compra-venta de moneda extranjera a no residentes, blanqueo online de claves digitales vía SMS, nuevo programa de referidos para clientes de renta alta, unificación del programa de fidelidad en Club Supervielle y constitución de plazos fijos UVA.

Acompañando el crecimiento de los Préstamos Hipotecarios UVA, se lanzó una web www.hipotecarios.supervielle.com.ar, donde los interesados en este tipo de préstamos pueden acceder a consultar, simular sus cuotas y precalificar en tres simples pasos, pudiendo gestionar la entrega de la documentación en forma digital para su análisis.

Respecto a OnBoarding Digital, se está creando una plataforma para la adquisición digital de productos financieros, con un piloto que sirvió de modelo para redefinir la experiencia y trabajar en diseño de una nueva herramienta durante 2019, que simplificará el proceso de alta del Nuevo Cliente con una visión end-to-end.

En la gerencia de Experiencia de Cliente se desarrolla la vocación del Banco de priorizar la experiencia en cada una de las iniciativas e interacciones con los clientes. Así se busca consolidar la capacidad de instrumentar mejoras en los proyectos y procesos de manera transversal en toda la organización. También permite unificar metodologías como Design Thinking y orientarse a soluciones de negocio basadas en *customer journeys*.

En 2018 se amplió la escucha activa de los clientes en sus interacciones presenciales y digitales, y se incorporaron estudios relacionales en pos de lograr un índice de recomendación (NPS) integral. A través de acciones de mejora continua, se mejoró el NPS promedio de la red de sucursales y se mantuvieron los buenos niveles logrados en 2017 en la red de Centros de Servicio. En el desarrollo de negocio se transformó el producto Préstamos Hipotecarios basándose en palancas de experiencia y logrando un excelente nivel de recomendación.

Desde la Gerencia de Procesos se prestan servicios de diseños de procesos, medición de performance operacional y normativa interna. Su misión es dirigir y ejecutar los planes para lograr un modelo operativo eficiente y con el dinamismo requerido por el negocio. Estos equipos participaron junto con las áreas de negocio y tecnología en más de 30 iniciativas clave y numerosos requerimientos de mejora continua. Durante 2018, los objetivos estuvieron en la digitalización de procesos con foco en Originación, productos como Hipotecarios y Prendarios y acciones tácticas de mejora de eficiencia.

Durante el año 2018, la Gerencia de Datos desarrolló el modelo de Gobierno de Datos para el Banco. Entre los resultados más destacados se incluyen la definición de la arquitectura funcional, con áreas de gobierno específico de Usuarios, Chief Data Officer, Tecnología, y otros, la determinación de las Políticas y Foros de discusión para el Gobierno de información y el diseño del roadmap de desarrollo del Modelo Funcional.

Durante la segunda parte del año, se implementó el Modelo de Gobierno, y se puso un importante set de datos bajo el Chief Data Officer, definiéndose los KPIs para determinar la calidad de los datos bajo Gobierno.

El equipo de Innovación Digital, en conjunto con diversas áreas, diseñó el primer concepto de contratos digitales inteligentes basados en tecnología Blockchain, permitiendo a los clientes ganar velocidad, flexibilidad y seguridad para contratar servicios. Esto posiciona al Banco como la primera entidad que ha desarrollado soluciones sobre esta tecnología que ha transformado varios paradigmas al eliminar intermediarios y descentralizar la gestión.

En pleno auge de perfiles sociales y seguridad compartida, el equipo de Innovación Digital también está procurando formas de proveer un acceso más simple y seguro tanto a clientes como a prospectos, incluyendo soluciones de biometría facial y de voz y de captura remota de documentos.

En síntesis, la Gerencia de Transformación está acompañando al Banco en su digitalización y modernización para aumentar la eficiencia y el servicio de cara al cliente.

B.7. Emprendimientos en Innovación Digital

El 2018 fue un año durante el cual el BCRA continuó con su política para estimular la innovación y el ambiente emprendedor:

- En mayo de 2018 el BCRA dispuso la creación de una Clave Virtual Uniforme (CVU) que permite la identificación y trazabilidad de transferencias de fondos que se realicen entre cuentas a la vista cuando, como mínimo, una de ellas pertenezca a una empresa proveedora de servicios de pago. La CVU tiene como objetivo facilitar la inter-operabilidad entre cuentas a la vista y servicios de pago, la cual tiene un formato compatible con el de la Clave Bancaria Uniforme (CBU).
- Continúan como iniciativas del BCRA el Programa de Innovación Financiera (PIF) y las Mesas de Innovación Financiera, un espacio de trabajo público-privada integrado por especialistas del Banco Central, empresas *Fintech*, bancos, emprendedores y organismos públicos y privados para desarrollar herramientas y soluciones que logren mayor inclusión financiera en medios e infraestructura de pagos, tecnologías y sistemas transversales, canales alternativos de crédito y ahorro y soluciones por medio de la tecnología *blockchain* o cadena de bloques.

En este contexto, Banco Supervielle y un grupo de 7 bancos de capital nacional participaron en rondas de capitalización a través de Arfintech invirtiendo en empresas de inversión, pagos, seguros y ciberseguridad. Asimismo, Grupo Supervielle lanzó en 2018 una iniciativa para trabajar cooperativamente con empresas fintech e insurtech mediante un vehículo de inversión con el objetivo de asociarse a empresas exponenciales que generen rentabilidad al fondo y sinergias con áreas estratégicas para el Grupo. El objetivo es crear oportunidades de negocios incrementales para las compañías y las empresas del portfolio. En el año se concretaron dos rondas de capitalización por parte del Fideicomiso invirtiendo en empresas de brokerage de seguros y soluciones para comercios.

C. Directorio, Estructura y Control Interno

Directorio

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 podrá 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 la Argentina.

A la fecha, el Directorio está constituido de la siguiente manera:

Presidente	Julio Patricio Supervielle
Vicepresidente 1°	Jorge Oscar Ramírez
Vicepresidente 2°	Emérico Alejandro Stengel
Directores Titulares	Atilio Dell’Oro Maini
	Laurence Nicole Mengin de Loyer
	Jorge Mocetti
	Richard Gluzman
	María Gabriela Macagni

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 empresarial.
- 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.

El total de honorarios a Directores de Grupo Supervielle, pagados o provisionados por Grupo Supervielle S.A. o cualquiera de sus subsidiarias, ascendió durante el ejercicio 2018 a la suma de \$ 124.727.802, comparado con la suma de \$ 73.152.978 pagada o provisionada en el ejercicio anterior.

Comisión Fiscalizadora

La fiscalización de la Sociedad está a cargo de una Comisión Fiscalizadora, compuesta por tres síndicos titulares y tres síndicos suplentes.

De acuerdo con la Ley General de Sociedades, las atribuciones y los deberes de los síndicos integrantes de la Comisión Fiscalizadora, titulares y suplentes, incluyen el control de legalidad de la administración de Grupo Supervielle S.A. Los síndicos titulares y suplentes no participan en la administración de los negocios y no tienen ni pueden tener funciones gerenciales. Son responsables, entre otras cosas, de la elaboración de un informe a los accionistas respecto de los estados contables de cada ejercicio.

Los síndicos titulares y suplentes son designados por la Asamblea Ordinaria, por un período de un año, pudiendo ser reelectos. Los síndicos suplentes actúan como titulares en caso de ausencia temporaria o permanente de los síndicos titulares.

A la fecha, la Comisión Fiscalizadora está compuesta de la siguiente manera:

Síndicos Titulares	Enrique Barreiro
	Carlos Asato
	Valeria Del Bono Lonardi
Síndicos Suplentes	Carlos Lose
	Roberto Boggiano
	Carlos Ojeda

Gobierno Corporativo

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

El Código de Gobierno Societario adhiere a los lineamientos contenidos en las Normas de la Comisión Nacional de Valores (Normas de la CNV). Adicionalmente, sigue determinados lineamientos establecidos por el Banco Central de la República Argentina a los que adhieren sus subsidiarias Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera.

Grupo Supervielle también ha adoptado un Código de Ética que establece los lineamientos principales de las conductas profesionales, morales y de desempeño laboral de sus colaboradores dentro de la compañía y en la relación con los proveedores.

C.1. Comités

Comités que dependen del Directorio

C.1.1. Comité de Auditoría

En virtud de la Ley de Mercado de Capitales (Nº 26.831), GS está obligado a tener un comité de auditoría que tiene por cometido asistir al Directorio en la supervisión de los estados contables,

así como en el control del cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos y normas establecidas de GS y sus sociedades controladas y participadas.

El Reglamento del Comité de Auditoría establece sus funciones específicas:

- i. Supervisar la suficiencia, adecuación y eficaz funcionamiento de los sistemas de control interno, de modo que quede asegurada la razonabilidad, fiabilidad, suficiencia y claridad de los estados contables y la información contable o financiera del Grupo y de los estados e información consolidados con sus empresas controladas y participadas.
- ii. Tomar conocimiento acerca del cumplimiento de la normativa aplicable en asuntos relacionados con el blanqueo de capitales, conductas en los mercados de valores, protección de datos así como que los requerimientos de información o actuación que hicieren los organismos oficiales competentes sobre estas materias sean atendidos en tiempo y forma adecuados.
- iii. Asegurarse de que el Código Ética y que toda la normativa de los códigos de conducta internos y ante los mercados de valores cumplan con las exigencias normativas y sean adecuados para el Grupo.
- iv. Tomar conocimiento de las políticas de auditoría para asegurarse de que estén completas y actualizadas y aprobarlas y luego elevarlas al Directorio para su consideración y aprobación.
- v. Informarse sobre los riesgos inherentes a los negocios del Grupo (financieros, reputacionales, legales y operativos) y supervisar el cumplimiento de las políticas diseñadas para mitigarlos.
- vi. Evaluar la calidad de los procesos internos con el objetivo de mejorar la calidad del servicio al cliente, el control de riesgos y la eficiencia en el funcionamiento del Grupo.
- vii. Asegurar la debida intervención del Directorio en la ratificación de las decisiones adoptadas por los Comités cuando ello fuera requerido por las normas de gobierno corporativo y supervisar el fiel cumplimiento de dichas políticas.
- viii. Velar por mantener un control interno adecuado en cada una de las sociedades vinculadas, con el fin de minimizar riesgos a través de la consolidación de las buenas prácticas de controles generadas en las experiencias de cada una de dichas sociedades.

Adicionalmente, el Comité de Auditoría 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 contadores externos independientes deben asistir a las reuniones del Comité de Auditoría si así se requiriese, exigiéndoles plena cooperación e información. El Comité de Auditoría 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 Auditoría está conformado por tres Directores Titulares que, durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018 revistieron la calidad de directores independientes de acuerdo a las exigencias normativas de la Comisión Nacional de Valores.

C.1.2. Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLD y FT)

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

- i. 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.
- ii. 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.
- iii. 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.
- iv. Velar por el debido cumplimiento de los deberes de información a las autoridades correspondientes en la materia.

- v. 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 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.

C.1.3. Comité de Riesgos Integrales

El Comité de Riesgos Integrales cumple las siguientes funciones:

- i. 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 GS 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.
- ii. 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.
- iii. 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.
- iv. Monitorear en forma periódica los distintos riesgos del Grupo y la aplicación de las estrategias y políticas definidas para la gestión de los mismos.
- v. 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.
- vi. 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.
- vii. 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.
- viii. 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.
- ix. 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 CFO, el CRO, el Gerente Corporativo de Créditos, el Gerente de Riesgo de Crédito y Continuidad del Negocio y el Gerente de Riesgos Financieros.

C.1.4. Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo

El Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo tiene el cometido de asistir al Directorio en la adopción de las mejores prácticas del buen gobierno corporativo, que apunten a maximizar la capacidad de crecimiento de GS y de sus compañías vinculadas y prevengan de la destrucción de valor.

El Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo tiene las siguientes funciones:

- i. Elaborar y elevar a la consideración del Directorio para su 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 gobierno corporativo por parte de GS y de sus compañías vinculadas.
- ii. Proponer al Directorio una agenda y un cronograma anual de ejecución del Programa de Gobierno Corporativo y del Programa de Ética & Compliance.
- iii. Definir políticas y procedimientos relativos a ética y compliance.
- iv. Impulsar, hacer el seguimiento y supervisar el cumplimiento del Programa de Gobierno Corporativo y el Programa de Ética & Compliance e informar al Directorio cualquier desvío que pudiera producirse y formular las recomendaciones que estime convenientes.
- v. Tomar conocimiento de las circulares y normas que emitan en particular la Comisión Nacional de Valores, el Banco Central de la República Argentina, la Inspección General de Justicia, y, en general, 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.
- vi. Efectuar recomendaciones al Directorio respecto de la gradual y progresiva adopción de las disposiciones contenidas en la Resolución General No. 516/2007 (y sus normas complementarias y supletorias) de la Comisión Nacional de Valores acerca del Código de Gobierno Societario y de las disposiciones contenidas en Comunicación A 5201 (“Lineamientos para el gobierno societario de entidades financieras”) del Banco Central de la República Argentina (y sus normas complementarias y supletorias).
- vii. Informarse de las recomendaciones del Comité de Basilea y efectuar recomendaciones al Directorio para su gradual y progresiva adopción.
- viii. Elevar al Directorio un Informe Anual de Cumplimiento de los objetivos de Gobierno Corporativo.
- ix. 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.
- x. Informar al Directorio en forma trimestral sobre la situación general del Programa de Gobierno Corporativo y el Programa de Ética & Compliance, así como sobre incidentes y denuncias.
- xi. Proponer al Directorio eventuales cambios al Reglamento Interno del Comité a fin de mejorar la ejecución de sus objetivos y funciones.
- xii. Proponer al Directorio políticas y procedimientos para la evaluación y autoevaluación del Directorio y de sus miembros y de los Comités de Directorio.
- xiii. Proponer al Directorio recomendaciones acerca de su composición.
- xiv. Definir políticas y lineamientos vinculados a partes relacionadas a Grupo Supervielle.
- xv. Ejercer aquellas otras competencias asignadas a este Comité por parte del Directorio.

El Comité de Ética, Compliance & Gobierno Corporativo estará constituido por un mínimo de tres Directores, el CEO y el Gerente de Compliance.

C.1.5. Comité de Recursos Humanos

El Comité de Recursos Humanos es un órgano a nivel Grupo Supervielle S.A. de aplicación para sus sociedades subsidiarias, el cual 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, RV, 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:

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

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

C.1.6. Comité House Limit de Créditos

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

El Comité House Limit de Créditos desarrolla las siguientes funciones:

- i. Aprobar las políticas crediticias y los límites de las sociedades controladas directa e indirectamente por Grupo Supervielle.
- ii. Revisar y proponer los límites para asumir riesgos crediticios con clientes y con contrapartes de las sociedades controladas directa e indirectamente por GS 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.
- iii. Ratificar las atribuciones crediticias aprobadas por los Directorios respecto de los Comités de Créditos de las sociedades controladas directa e indirectamente por Grupo Supervielle.
- iv. Velar por el buen funcionamiento de los Comités de Créditos de las sociedades directa e indirectamente controladas por Grupo Supervielle.

Está integrado por tres directores, el CEO 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.

C.1.7. Comité de Divulgación de la Información

El Comité de Divulgación de la Información es un órgano a nivel Grupo Supervielle S.A. de aplicación para sus sociedades subsidiarias.

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

- i. Supervisar el sistema de controles y procedimientos de divulgación para asegurar (i) 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.
- ii. 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.
- iii. Revisar toda información relacionada con un hecho relevante que deba ser presentada a Comisión Nacional de Valores, 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 disseminación a accionistas e inversionistas; y (v) cualquier otra información relevante que deba ser comunicada.

- iv. 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, el CEO, 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.

C.1.8. Comité de Inversiones Fintech

El Comité de Inversiones Fintech es el ámbito de debate y decisión sobre los siguientes puntos:

- i. Análisis y aprobación de la participación de la sociedad en emprendimientos fintech, productos y proyectos relacionados.
- ii. Propuesta y ejecución de los presupuestos e inversiones para cada emprendimiento.
- iii. Seguimiento de la evolución de los emprendimientos y proyectos.

El Comité de Inversiones Fintech está constituido por, al menos, tres directores.

C.2. Política de Remuneraciones de Directorio y Alta Gerencia

Los miembros del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora perciben las remuneraciones originadas en su gestión de conformidad con los principios fijados en la Ley General de Sociedades y las Normas de la Comisión Nacional de Valores.

El total de la remuneración de los Directores fijado o aprobado por la Asamblea Ordinaria que anualmente se celebra para tratar los puntos del art. 234 de la Ley de sociedades comerciales no puede superar en ningún caso los límites fijados por la CNV y la Ley General de Sociedades en su art. 261.

Cuando el ejercicio de funciones técnico-administrativas por parte de algunos Directores imponga la necesidad de exceder los porcentajes fijados en las normas de la CNV, sólo pueden hacerse efectivas si son expresamente acordadas por la Asamblea Ordinaria, a cuyo efecto debe incluirse el asunto como uno de los puntos del Orden del Día.

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

Información relativa al diseño y estructura de los procesos de remuneración

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

Descripción de las medidas en las cuales los riesgos actuales y futuros son tomados en cuenta en los procesos de remuneración

Los ejecutivos de Grupo Supervielle y sus subsidiarias son remunerados en su porción variable teniendo en cuenta el cumplimiento de los objetivos individuales, los de su unidad de negocio y los objetivos de la respectiva compañía, así como también objetivos específicos que apuntan a mantener los diferentes riesgos dentro de los umbrales deseados.

Entre los riesgos contemplados en los planes de incentivos se encuentran los descriptos a continuación:

- a) Riesgo de Crédito: los Gerentes de las áreas de Créditos y Comerciales de cada compañía contemplan entre sus objetivos aquellos destinados a mantener bajo los parámetros deseables el riesgo de crédito. Los mismos están comprendidos en conceptos tales como: i) mora; ii) % de cartera irregular (fijada por el Directorio) sobre cartera total; iii) provisiones de incobrabilidad, entre otros.

b) Riesgo Estratégico: el Gerente General y el Gerente del área de Administración y Control de Gestión de cada compañía, contemplan entre sus objetivos aquellos dirigidos a alertar sobre el desvío de las variables principales de desempeño de las finanzas de la entidad frente al plan anual así como aquellos dirigidos a ajustar dichos desvíos.

c) Riesgo de Mercado, Liquidez, Tasa y Titulización: el Gerente del área de Finanzas de cada compañía tiene entre sus objetivos, cumplir con presupuestos de rentabilidad a través de la efectivización de diversos tipos de operaciones. Las mismas se ejecutan en un marco definido por límites que aseguran que los riesgos expuestos en este apartado sean asumidos dentro los rangos deseables por la entidad y los permitidos por el ente regulador.

Descripción de las formas en las cuales Grupo Supervielle y sus subsidiarias tratan de vincular el desempeño durante el período de medición con niveles de remuneración

Cada Gerencia de cada compañía tiene un esquema de remuneración variable que vincula el pago con el cumplimiento de objetivos individuales y de la respectiva compañía. Los objetivos individuales definen una calificación de desempeño que impacta en el cálculo de la remuneración. El resultado de la respectiva compañía es un indicador que ajusta en más o en menos el monto del incentivo variable.

Descripción de las formas en que la entidad trata de ajustar la remuneración para tener en cuenta el desempeño a largo plazo (incluyendo política de Grupo Supervielle sobre diferimiento)

Grupo Supervielle establece para ciertos altos directivos, un bono de pago diferido con objetivos específicos que se abonan al cierre del tercer año a contar desde su otorgamiento. Contempla objetivos plurianuales de sustentabilidad del negocio y control de riesgos.

Descripción de las diferentes formas de remuneración variable que Grupo Supervielle y sus subsidiarias utilizan y la justificación del uso de las mismas

Solo utiliza el pago en dinero entendiendo que es el vehículo más directo y conveniente para remunerar a los empleados.

Gerencias que reportan al Directorio

Gerencia de SOX

Dada su condición de emisor extranjero ante la Securities and Exchange Commission, Grupo Supervielle generó la Gerencia SOX reportando directamente al CFO de Grupo Supervielle para asegurar la alineación a los criterios establecidos en el “Marco de Control Interno” emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (“COSO Report”) y cumplir con las exigencias de las secciones 302, 404 y 906 de la Ley Sarbanes Oxley (SOx). Entre sus principales tareas durante el año 2018, se destacan:

- a) Definición del alcance anual del proceso de certificación SOX, como así también la generación de las matrices de controles que soportan dichos procesos.
- b) Inclusión dentro del proceso de certificación anual los procesos de contabilidad y financiero reporting de las empresas adquiridas por Grupo Supervielle durante el año en curso.
- c) Monitoreo del cumplimiento de la ejecución de los controles definidos como claves de cada proceso.
- d) Asesoramiento en la continua incorporación de mejores prácticas en control interno para los principales procesos del Grupo Supervielle (por ejemplo, Préstamos, Contabilidad, Factoring, Cuenta Corriente, Venta de Seguros, etc.).
- e) Capacitación continua al personal de Grupo Supervielle, incluyendo a los empleados de las compañías adquiridas.
- f) Ante un desvío detectado por la auditoría interna o externa, ser el impulsor de la remediación correspondiente.

Asimismo, se incluyó en el Comité de Riesgos Operacionales y en el Comité de Auditoría Interna la participación como invitado permanente del Gerente responsable de la certificación SOX de Grupo Supervielle.

Al cierre del año 2018 no se habían reportado deficiencias de controles significativas que ameriten ser informadas en el Comité de Auditoría Interna y por consiguiente en los reportes contables emitidos ante la SEC.

Gerencia de Compliance

Durante 2018 la Gerencia de Compliance, independiente del negocio y con reporte directo al Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo de Directorio continuó trabajando en la implementación y supervisión de las políticas y procedimientos necesarios para converger a las mejores prácticas de mercado.

Con la Misión de propiciar una cultura de integridad y velar por el cumplimiento del Código de Ética, tomó a su cargo la administración de la Línea Ética y el área de Investigaciones, gestionando todas las denuncias ingresadas y estableciendo sanciones a los denunciados.

Con el fin de garantizar las mejores prácticas en Calidad de Ventas, llevó adelante, junto con Auditoría y Experiencia del Cliente un Programa de Prevención de Malas Ventas para el cual realizó diversas capacitaciones vinculadas a la calidad de ventas.

Es de destacar que en noviembre de 2018, Grupo Supervielle fue galardonado con el Reconocimiento a la “Transparencia” por el Consejo Interamericano de Comercio y Producción (CICyP) en alianza con la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y Alliance for Integrity. El reconocimiento, que se dio en el marco del encuentro empresarial “Ser y Parecer” con motivo de la celebración del 75° Aniversario de CICyP, premia los esfuerzos en la construcción de un mejor país a través de la conciencia empresarial, la igualdad de oportunidades, la generación de empleo, la construcción de un futuro sostenible y la inserción inteligente de Argentina en el mundo.

La Gerencia de Compliance continúa con la revisión y redacción de Políticas y Procedimientos que garantizan la transparencia y correcta actuación por parte de sus colaboradores y en línea con las mejores prácticas de mercado.

D. Gobierno de Riesgos

En forma coincidente con la apertura del capital accionario de Grupo Supervielle al mercado de capitales, el Directorio definió 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 Gerencia Corporativa de Riesgos Integrales (Chief Risk Officer) reporta en forma directa a los Directorios de Grupo Supervielle y de Banco Supervielle, de manera de asegurar la separación de las gestiones del negocio y de los riesgos.

Los Gerentes Generales de cada una de las empresas de Grupo Supervielle, reportan al CEO de Grupo Supervielle. La estructura de gobierno de riesgos se completa considerando los comités de dirección y alta gerencia que actúan principalmente en la materia.

E. Programa de ONs

Obligaciones Negociables – Grupo Supervielle

El 22 de septiembre de 2010, la Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de Grupo Supervielle aprobó el ingreso al régimen de oferta pública previsto por la Ley N° 17.811 y la creación de un Programa Global de Emisión de Obligaciones Negociables Simples, no convertibles en acciones, el cual fue aprobado por la CNV con fecha 11 de noviembre de 2010. Dichas obligaciones negociables podrán ser a corto, mediano y/o largo plazo, subordinadas o no, con o sin garantía, denominadas en pesos, en dólares estadounidenses o en cualquier otra moneda, por un monto máximo en circulación en cualquier momento que no podrá exceder los Ps.1.000 millones (pesos mil millones) o su equivalente en cualquier otra moneda, de acuerdo a la última modificación del Programa de fecha 7 de mayo de 2015.

A partir de su IPO y emisión de nuevo capital, Grupo Supervielle ha cancelado las Obligaciones Negociables a sus respectivos vencimientos. Al 31 de diciembre de 2018, Grupo Supervielle S.A. mantenía vigentes las siguientes series de obligaciones negociables conforme a las condiciones de emisión que se detallan a continuación:

Clase	Fecha de emisión	Moneda	Monto (en miles)	Tasa	Fecha de Vencimiento
Clase XIII	31.01.2014	Ps.	23.100	BADLAR + 6,25%	31.01.2019

A la fecha de este reporte esta emisión había sido cancelada a su vencimiento.

F. Análisis de la Evolución Patrimonial y Resultados

Información Consolidada

Estado Consolidado de Situación Financiera (cifras en miles de pesos)	Al 31 de diciembre de 2018	Al 31 de diciembre de 2017
Activo		
Efectivo y Depósitos en Bancos	33.687.553	11.097.803
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados	15.112.115	11.404.286
Instrumentos derivados	15.924	26.916
Operaciones de pase	-	3.349.822
Otros activos financieros	1.715.534	1.614.444
Préstamos y otras financiaciones	78.791.903	60.444.044
Sector público no financiero	32.802	32.607
Otras entidades financieras	398.551	326.011
Sector privado no financiero y residentes en el exterior	78.360.550	60.085.426
Otros títulos de deuda	4.311.095	359.197
Activos financieros entregados en garantía	2.007.217	1.301.237
Inversiones en instrumentos de patrimonio	10.404	46.653
Propiedad, planta y equipo	1.777.403	1.174.057
Propiedad de inversión	412.822	198.371
Activos intangibles	1.961.817	190.638
Activos por impuesto a las ganancias diferido	519.231	489.175
Otros activos no financieros	728.068	403.111
Inventarios	61.655	102.666
Activos no corrientes mantenidos para la venta	2.800	-
Total de Activo	141.115.541	92.202.420
Pasivo		
Depósitos	94.906.014	56.408.685
Pasivos a valor razonable con cambios en resultados	268.086	-
Instrumentos derivados	94.222	-
Otros pasivos financieros	4.268.401	3.899.874
Financiaciones recibidas del BCRA y otras	8.033.222	3.524.267
Obligaciones negociables emitidas	9.307.171	8.588.970
Pasivo por impuestos a las ganancias corriente	192.999	692.711
Obligaciones negociables subordinadas	1.383.817	685.873
Provisiones	86.915	80.163
Pasivo por impuestos a las ganancias diferido	172	-
Otros pasivos no financieros	5.404.345	3.801.709
Total del Pasivo	123.945.364	77.682.252
Patrimonio Neto	17.170.177	14.520.168
Patrimonio neto atribuible a los propietarios de la controladora	17.155.555	14.369.575
Patrimonio neto atribuible a participaciones no controladoras	14.622	150.593
Total del Pasivo más Patrimonio Neto	141.115.541	92.202.420

Estado Consolidado de Resultados Integrales (cifras en miles de pesos)	Al 31 de diciembre de 2018	Al 31 de diciembre de 2017
Ingresos por intereses	25.416.468	13.909.161
Egresos por intereses	(14.954.100)	(5.354.954)
Resultado neto por intereses	10.462.368	8.554.207
Ingresos por comisiones	5.121.990	3.862.625
Egresos por comisiones	(1.140.506)	(625.652)
Resultado por actividad de seguros	657.554	479.011
Resultado neto por comisiones	4.639.038	3.715.984
Subtotal	15.101.406	12.270.191
Resultado neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados	5.584.803	2.194.972
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	835.758	250.758
Resultados financieros y por tenencia	6.420.561	14.715.921
Otros ingresos operativos	1.852.306	1.325.483
Cargo por incobrabilidad	(4.220.645)	(1.928.766)
Ingreso operativo neto	19.153.628	14.112.638
Beneficios al personal	7.244.626	5.355.259
Gastos de administración	4.599.163	3.365.971
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	354.601	303.133
Otros gastos operativos	3.547.388	2.576.497
Resultado operativo	3.407.850	2.511.778
Resultado antes de impuesto de las actividades	3.407.850	2.511.778
Impuesto a las ganancias	814.975	665.611
Resultado neto del ejercicio	2.592.875	1.846.167
Resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora	2.567.569	1.819.842
Resultado neto del ejercicio atribuible a participaciones no controladoras	25.306	26.325
Otros resultados integrales	462.889	58.668
Otros resultados integrales atribuible a participaciones no controladoras	462.413	58.587
Otros resultados integrales atribuible a participaciones no controladoras	476	81
Resultado integral del ejercicio	3.055.764	1.904.835
Resultado integral del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora	3.029.982	1.878.429
Resultado integral del ejercicio atribuible a participaciones no controladoras	25.782	26.406

Información individual

Estado Separado de Resultados Integrales (cifras en miles de pesos)	2018	2017
al 31 de diciembre de:		
Ingresos por intereses	129.349	3.488
Egresos por intereses	(9.794)	(9.288)
Resultado neto por intereses	119.555	(5.800)
Resultado neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados	703.106	635.339
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	(24.072)	3.041
Otros ingresos operativos	158.626	95.467
Ingreso operativo neto	957.215	728.047
Beneficios al personal	176.879	39.044
Gastos de administración	95.841	86.190
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	14.895	21
Otros gastos operativos	10.264	32.578
Resultado operativo	659.336	570.214
Resultado por subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	2.098.545	1.249.991
Resultado antes de impuesto de las actividades que continúan	2.757.882	1.820.205
Impuesto a las ganancias de las actividades que continúan	190.313	363
Resultado neto del ejercicio	2.567.569	1.819.842
Otros resultados integrales	462.413	58.587
Resultado integral del ejercicio	3.029.982	1.878.429

Estado Consolidado de Flujo de Efectivo (cifras en miles de pesos)	Al 31 de diciembre de 2018	Al 31 de diciembre de 2017
Flujo de efectivo de las actividades operativas	17.498.333	(3.289.957)
Flujo de efectivo de las actividades de inversión	(4.023.496)	(714.614)
Flujo de efectivo de las actividades de financiación	5.681.098	13.431.796
Efecto de las variaciones del tipo de cambio	6.395.255	2.445.729
Total de la variación de los flujos de efectivo	25.551.190	11.872.954

Durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, el resultado neto atribuible a los propietarios de la controladora ascendió a Ps.2.567,6 millones, un incremento de Ps.747,7 millones en comparación con el resultado neto de Ps.1.819,8 millones en el 2017 originada en un aumento de Ps.848,6 millones en el resultado de inversiones en entidades relacionadas (Banco Supervielle S.A. registró una ganancia neta de Ps. 1.588,7 millones en comparación con Ps.715,2 millones registrados en 2017), acompañado por una ganancia de Ps.193,6 millones en los resultados generados por inversiones en títulos públicos.

Resultado por negocio

(cifras expresadas en miles de pesos)

	31/12/2018	31/12/2017
Resultado por participación en Banco Supervielle S.A.	1.588.667	715.183
Resultado por participación en Cordial Compañía Financiera S.A.	(30.744)	5.554
Resultado por participación en Tarjeta Automática S.A.	(79.546)	10.452
Resultado por participación en Cordial Microfinanzas S.A.	-	1.355
Resultado por participación en Supervielle Asset Management S.A.	166.438	107.553
Resultado por participación en Espacio Cordial de Servicios S.A.	143.283	105.515
Resultado por participación en Supervielle Seguros S.A.	306.278	218.780
Resultado por participación en Sofital S.A.F. e I.I.	88.570	85.597
Resultado por participación en Micro Lending S.A.U.	(164.454)	

Resultado por participación en InvertirOnline S.A.U. e	68.925	-
InvertirOnline.Com Argentina S.A.U.		-
Resultado por participación en FF Fintech	11.128	-
	2.098.546	1.249.991

Gastos de Administración

A continuación se presenta el detalle de los gastos de administración de Grupo Supervielle S.A. al 31 de diciembre de 2018 y 2017:

Rubros <i>(cifras expresadas en miles de pesos)</i>	Total al 31/12/2018	Total al 31/12/2017
Gastos bancarios	-	-
Honorarios profesionales	2.147	309
Honorarios a directores y síndicos	44.657	14.455
Impuestos, tasas y contribuciones	12.408	25.418
Gastos de personal	18.219	38.075
Seguros	176.879	39.044
Gastos y servicios de oficina	2.818	2.584
Gastos y servicios de oficina	3.044	1.873
Otros gastos	12.547	3.475
Totales	272.719	125.234

Resultado neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados

Rubros <i>(cifras expresadas en miles de pesos)</i>	31/12/2018	31/12/2017
Intereses ganados por Depósitos a Plazo Fijo	17.447	28.319
Resultado por Tenencia - Títulos Públicos	618.421	328.733
Resultado por Tenencia - FCI	22.042	269.189
Rdo. Contrato de Cobertura - Forwards	45.196	9.099
Totales	703.106	635.339

Los resultados financieros y por tenencia generados por activos se componen principalmente por la revaluación e intereses de los plazos fijos en Instrumentos Financieros y del resultado de inversiones transitorias de fondos de liquidez pendiente de aplicación.

Los resultados financieros y por tenencia generados por pasivos se componen básicamente por intereses de las obligaciones negociables.

Otros Ingresos y Egresos

Con fecha 1 de diciembre de 2008 y 16 de enero de 2010, la Sociedad ha suscripto con Banco Supervielle S.A, un contrato de locación de servicios por el cual se compromete a prestar el servicio de asesoramiento financiero, estratégico y comercial, para la búsqueda y generación de nuevos negocios y expansión de los existentes.

Adicionalmente, Grupo Supervielle ha suscripto contratos similares con las sociedades Tarjeta Automática S.A., Supervielle Asset Management S.A. y Sofital S.A.F. e I.I., con efecto a partir del 1 de enero de 2009, con Cordial Compañía Financiera S.A. con efecto a partir del 1 de agosto de 2011 y con Espacio Cordial de Servicios S.A. con efecto a partir del 26 de diciembre de 2013. Al 31 de diciembre de 2018 y 2017, los ingresos obtenidos por dicho asesoramiento fueron de Pesos miles 65.129 y Pesos miles 53.987.

Grupo Supervielle suscribió en 2013 acuerdos con Espacio Cordial de Servicios S.A. y Cordial Compañía Financiera S.A para otorgar licencias para el uso de ciertas marcas a título de la Sociedad, con el objeto de promover la comercialización de los productos y servicios prestados por las compañías mencionadas, los cuales fueron modificados el 1º de noviembre de 2016. Estos

acuerdos generaron para la Sociedad un ingreso de Pesos miles 4.460 y de Pesos miles 5.713, al 31 de diciembre de 2018 y 2017, respectivamente.

Con fecha 26 de mayo de 2014 Grupo Supervielle suscribió un acuerdo de prestación de servicios de call center con CAT Technologies Argentina S.A. por plazo indeterminado. Asimismo con fecha 31 de marzo de 2017, suscribió un contrato con Ciudad Microfinanzas S.A., según el cual recibirá por un plazo de 12 meses una contraprestación por el uso de la Licencia de Marca. En base a dichos acuerdos, Grupo Supervielle ha reconocido ingresos al 31 de diciembre de 2018 y 2017, por Pesos miles 2.666 y Pesos miles 3.206 respectivamente.

Impuesto a las ganancias

La Sociedad registra un cargo por impuesto a las ganancias al 31 de diciembre de 2018 de \$190.313, sobre los ingresos gravados, principalmente provenientes de ingresos financieros sobre la cartera de inversiones. Sus ingresos por participación en otras sociedades no son computables en la determinación del resultado sujeto a impuestos (el mismo se paga a nivel de cada compañía) y los dividendos recibidos se encuentran exentos.

Capital Regulatorio

Se expone a continuación la posición de capitales mínimos consolidada de Banco Supervielle.

Información Consolidada	Millones de \$		Variación	
	31/12/2018	31/12/2017	Importe	%
INTEGRACION DE CAPITAL				
Capital Ordinario de Nivel 1 (a)	12.199	10.066	2.133	21,2%
Conceptos Deducibles del Capital Ordinario de Nivel 1 (b)	(871)	(374)	(497)	133,0%
Patrimonio Neto Complementario (Capital de Nivel 2)	1.164	913	251	27,5%
	12.492	10.605	1.887	17,8%
REQUISITO DE CAPITAL				
Exigencia por Riesgo de Crédito	6.593	5.067	1.526	30,1%
Exigencia por Riesgo Operacional	1.539	1.049	490	46,7%
Exigencia por Riesgo de Mercado	302	121	181	149,4%
	8.434	6.237	2.197	35,2%
EXCESO DE INTEGRACION DE CAPITAL	4.058	4.368	(310)	-7,1%
Patrimonio Neto Básico (a) - (b)	11.328	9.692	1.636	16,9%
ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO	103.021	76.113	26.908	35,4%

El ratio de capital Tier 1 consolidado proforma de Grupo Supervielle, asciende a 12,9% al 31 de diciembre de 2018. Este ratio incluye la suma de \$927 millones que la Compañía mantiene como exceso de liquidez que podría ser aplicado al crecimiento de su negocio y de sus subsidiarias y \$1.000 millones que fueron aportados como capital a Banco Supervielle en Noviembre 2018. Dicho aporte fue aprobado para su capitalización por el BCRA en enero 2019.

Propuesta de Distribución de Utilidades

La utilidad del ejercicio 2018 ascendió a \$ 2.567.568.851. Adicionalmente, por adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera a partir del 1 de enero 2018, se efectuaron ajustes a resultados de ejercicios anteriores por la suma de \$(911.607.000), lo que deja un neto resultante de utilidades pendientes de asignación de \$1.655.961.851, que este Directorio propone distribuir de la siguiente manera:

- A Dividendos en efectivo: \$ 303.000.000
- A Reserva Facultativa: la suma de \$ 1.352.961.851 para futuras inversiones.

De resultar aprobado por la Asamblea de Accionistas el proyecto que antecede, el Patrimonio Neto de Grupo Supervielle S.A. quedaría conformado tal como se detalla a continuación:

	31.12.2018
	Miles de \$
Capital Social	456.722
Prima de Emisión	8.996.882
Reserva Legal	91.344

Reserva Facultativa	6.708.810
Otros Resultados Integrales	598.797
Resultados No Asignados	-
Total del Patrimonio Neto	16.852.555

IV.- INFORME SOBRE EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO

GRUPO SUPERVIELLE S.A.
Ejercicio económico al 31/12/2018

	Cumplimiento		Incumplimiento ⁽¹⁾	Informar ⁽²⁾ o Explicar ⁽³⁾
	Total ⁽¹⁾	Parcial ⁽¹⁾		
<u>PRINCIPIO I. TRANSPARENTAR LA RELACION ENTRE LA EMISORA, EL GRUPO ECONÓMICO QUE ENCABEZA Y/O INTEGRA Y SUS PARTES RELACIONADAS</u>				
Recomendación I.1: Garantizar la divulgación por parte del Órgano de Administración de políticas aplicables a la relación de la Emisora con el grupo económico que encabeza y/o integra y con sus partes relacionadas.	x			La Política de Operaciones entre Partes Relacionadas de Grupo Supervielle define los lineamientos generales para regular las operaciones entre partes relacionadas, de tal forma que dichas operaciones se celebren en términos de transparencia, equidad e imparcialidad, se reflejen debidamente en los estados contables y se realicen conforme las mejores prácticas de gobierno corporativo, en línea con los principios y valores organizacionales, el Código de Gobierno Corporativo y demás políticas impartidas por el Directorio. Las sociedades controladas por Grupo Supervielle cumplen con las disposiciones y deberes de información establecidos por las normas aplicables de acuerdo a su actividad.
Recomendación I.2: Asegurar la existencia de mecanismos preventivos de conflictos de interés.	x			La Política sobre Conflictos de Intereses de Grupo Supervielle S.A., aplicable también a sus sociedades controladas, está destinada a todos los miembros del Directorio, de la Comisión Fiscalizadora, la Alta Gerencia y demás empleados en cualesquiera modalidades de contratación (los “Sujetos Alcanzados”) y tiene por objeto 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 Grupo Supervielle S.A. y de sus sociedades controladas y vinculadas. El conflicto se produce cuando los intereses privados de los Sujetos Alcanzados se contraponen o interfieren de cualquier modo con los intereses de la Sociedad. El principal riesgo ante un conflicto de intereses es que se dificulte la toma de decisiones laborales o que interfiera en la realización del trabajo en forma eficiente y objetiva. Los Sujetos Alcanzados tienen la obligación de conducirse de modo honesto y ético y de actuar en favor de los intereses de la Sociedad, evitando situaciones que presenten un conflicto real o potencial entre sus intereses privados y los de la Sociedad. El artículo 5.2.10. del Código de

				Gobierno Corporativo establece los lineamientos generales sobre el tratamiento de los conflictos de intereses.
Recomendación I.3: Prevenir el uso indebido de información privilegiada.	x			La Política de Comunicación con Inversores, Confidencialidad y Uso de Información Privilegiada que está destinada a todos los miembros del Directorio, la Comisión Fiscalizadora, la Alta Gerencia y demás empleados, en cualesquiera modalidades de contratación, tanto de Grupo Supervielle como de sus sociedades controladas, tiene por objeto establecer procedimientos y lineamientos relativos a: (i) el tratamiento diario de la información confidencial; (ii) la comunicación con todos los participantes del mercado y (iii) la restricción de la negociación por parte de los sujetos alcanzados con valores de la Sociedad y otros emisores, respecto de los cuales dichos sujetos alcanzados puedan recibir información material de carácter no público. El artículo 5.2.9. del Código de Gobierno Corporativo establece los lineamientos generales sobre la confidencialidad y el uso de información privilegiada.
PRINCIPIO II. SENTAR LAS BASES PARA UNA SÓLIDA ADMINISTRACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA EMISORA				
Recomendación II. 1: Garantizar que el Órgano de Administración asuma la administración y supervisión de la Emisora y su orientación estratégica. Responder si:				
II.1.1 el Órgano de Administración aprueba:				
II.1.1.1 el plan estratégico o de negocio, así como los objetivos de gestión y presupuestos anuales.	x			El Directorio ejerce el liderazgo estratégico de Grupo Supervielle. El Directorio tiene la responsabilidad de 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: (i) el plan estratégico o de negocios así como los objetivos de gestión y presupuestos anuales; (ii) la política de inversiones y financiación; (iii) el Código de Gobierno Corporativo; (iv) la política de responsabilidad social empresaria; (v) 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; y (vi) el desarrollo de programas de entrenamiento continuo para directores y ejecutivos gerenciales. El artículo 5.2. del Código de Gobierno Corporativo establece las directrices generales para el funcionamiento del Directorio.
II.1.1.2 la política de inversiones (en activos financieros y en bienes de capital), y de financiación.	x			Corresponde al Directorio aprobar la política de inversiones y financiación. (Artículo 5.2. (ii) del Código de Gobierno Corporativo).

II.1.1.3 la política de gobierno societario (cumplimiento Código de Gobierno Societario).	x			La Sociedad cuenta con un Código de Gobierno Corporativo aprobado por el Directorio en línea con las Normas de la Comisión Nacional de Valores. El Directorio es responsable de la creación, difusión y actualización del Código de Gobierno Corporativo. (Artículo 5.2. (iii) del Código de Gobierno Corporativo).
II.1.1.4 la política de selección, evaluación y remuneración de los gerentes de primera línea.	x			El Comité de Recursos Humanos tiene, entre otras funciones, el objetivo de aprobar y monitorear las políticas de remuneración y los sistemas de evaluación del desempeño de la Alta Gerencia de Grupo Supervielle y de sus sociedades controladas.
II.1.1.5 la política de asignación de responsabilidades a los gerentes de primera línea.	x			La asignación de responsabilidades a los gerentes de primera línea es aprobada y supervisada por la Gerencia de Recursos Humanos, estableciendo los lineamientos de la misma.
II.1.1.6 la supervisión de los planes de sucesión de los gerentes de primera línea.	x			Es función del Comité de Recursos Humanos analizar y proponer al Directorio la política y los procesos relativos a las evaluaciones de la Alta Gerencia, así como a la retención de su personal clave.
II.1.1.7 la política de responsabilidad social empresaria.	x			El Directorio de Grupo Supervielle aprueba el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa. La Sociedad emite anualmente el Reporte de Sostenibilidad de Grupo Supervielle -incluyendo la información correspondiente a sus sociedades subsidiarias- conforme los lineamientos y estándares establecidos por la Global Reporting Initiative (GRI). El reporte releva los logros alcanzados y los desafíos pendientes en su compromiso permanente de sostenibilidad, describiendo el desempeño de las distintas empresas controladas por Grupo Supervielle en los ámbitos económico, social y ambiental.
II.1.1.8 las políticas de gestión integral de riesgos y de control interno, y de prevención de fraudes.	x			Es función del Directorio aprobar la política de gestión integral de riesgos, el plan de auditoría interna y las normas de prevención de fraudes. Conforme lo establecido en el artículo 6.4. del Código de Gobierno Corporativo, Grupo Supervielle tiene implementados los siguientes procesos: (i) aprobación de gastos, contratos y pagos a los efectos de asegurar la debida autorización al momento de recepción de la factura y al momento de su cancelación mediante cheque o transferencia bancaria; (ii) control presupuestario mensual sobre todos los gastos incurridos en el mes y en el acumulado del año, revisando cualquier desvío o gasto no previsto; (iii) controles sobre transferencias financieras, con diferentes niveles de firma y que requieren dos firmas en todos los casos de transferencias a terceros; (iv) procedimientos periódicos para realizar conciliaciones bancarias, imputación de gastos e ingreso de asientos contables en el libro diario, con el objeto de obtener un cierre de balance libre de errores materiales; (v) emisión trimestral de

				estados contables individuales y consolidados sujetos a revisión por parte del auditor externo. Las tareas relacionadas con la información y el control interno de cada una de las sociedades controladas, son definidas y ejecutadas, en cada una de ellas. La gestión de riesgos y los sistemas internos de información y control de GS son controlados por el Comité de Auditoría, que además reúne y trata las informaciones presentadas por las principales sociedades controladas. Como se explicará más adelante, el Comité de Riesgos Integrales y el Comité de Auditoría (órganos integrados por Directores y otros funcionarios de Grupo Supervielle), son foros que atienden específicamente los temas propios de su competencia.
II.1.1.9 la política de capacitación y entrenamiento continuo para miembros del Órgano de Administración y de los gerentes de primera línea. De contar con estas políticas, hacer una descripción de los principales aspectos de las mismas.	x			Una de las funciones del Directorio de Grupo Supervielle es aprobar el desarrollo de programas de entrenamiento continuo para directores y ejecutivos gerenciales con el fin de mantener actualizados sus conocimientos y capacidades. Las políticas de capacitación tienen por objeto establecer los lineamientos generales a los que se ajustarán los planes de capacitación de los empleados de acuerdo a los objetivos del negocio y a los requerimientos del puesto. El plan de capacitación se revisa de manera continua a fin de responder a las necesidades del negocio. El artículo 5.2.13. del Código de Gobierno Corporativo establece los lineamientos generales en la materia.
II.1.2 De considerar relevante, agregar otras políticas aplicadas por el Órgano de Administración que no han sido mencionadas y detallar los puntos significativos.				
II.1.3 La Emisora cuenta con una política tendiente a garantizar la disponibilidad de información relevante para la toma de decisiones de su Órgano de Administración y una vía de consulta directa de las líneas gerenciales, de modo que resulte simétrico para todos sus miembros (ejecutivos, externos e independientes) por igual y con una antelación suficiente, que permita el adecuado análisis de su contenido. Explicitar.	x			Grupo Supervielle cuenta con un foro que define con anticipación los temas que integrarán el orden del día de las reuniones del Directorio. Dicho foro está integrado por cuatro directores de Grupo Supervielle (incluido el Presidente y el Secretario del Directorio). Se reúne en una vez por mes. El Secretario del Directorio circula a miembros de la Alta Gerencia la agenda definida para la próxima reunión del Directorio. Las presentaciones relativas a los temas del orden del día de la reunión de Directorio son puestas a disposición de los miembros del Directorio para su consulta con una anticipación prudencial a la reunión respectiva. La distribución de la información y de los documentos requeridos en cada reunión de Directorio se realiza a través del Secretario del Directorio, quien auxilia al Presidente en el desarrollo de sus funciones y vela por el buen funcionamiento de las reuniones del Directorio y de la Asamblea General de Accionistas. El artículo 5.2.6. del Código de Gobierno Corporativo establece los

				lineamientos generales en la materia.
II.1.4 Los temas sometidos a consideración del Órgano de Administración son acompañados por un análisis de los riesgos asociados a las decisiones que puedan ser adoptadas, teniendo en cuenta el nivel de riesgo empresarial definido como aceptable por la Emisora. Explicitar.	x			Los temas sometidos a consideración del Directorio son acompañados por un análisis de los riesgos asociados a las decisiones que puedan ser adoptadas, teniendo en cuenta el nivel de riesgo empresarial definido como aceptable por la Sociedad.
Recomendación II.2: Asegurar un efectivo Control de la Gestión empresarial. Responder si: El Órgano de Administración verifica:				
II.2.1 el cumplimiento del presupuesto anual y del plan de negocios	x			El Directorio aprueba y controla el cumplimiento del presupuesto anual. Además, en su carácter de sociedad holding, Grupo Supervielle aprueba los planes de negocios de las sociedades controladas y confecciona el plan de negocios consolidado, considerando los objetivos planteados, la situación de negocios y los presupuestos presentados.
II.2.2 el desempeño de los gerentes de primera línea y su cumplimiento de los objetivos a ellos fijados (el nivel de utilidades previstas versus el de utilidades logradas, calificación financiera, calidad del reporte contable, cuota de mercado, etc.). Hacer una descripción de los aspectos relevantes de la política de Control de Gestión de la Emisora detallando técnicas empleadas y frecuencia del monitoreo efectuado por el Órgano de Administración.	x			El Directorio aprueba el presupuesto anual elaborado por Control de Gestión, y controla mensualmente el cumplimiento del mismo en el Comité de Gestión. El presupuesto aprobado contempla objetivos para Grupo Supervielle, detallando objetivos específicos para cada subsidiaria. El seguimiento mensual llevado a cabo por el Comité de Gestión tiene como objetivo comprender la performance de los negocios y posibles correcciones, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos determinados en el presupuesto anual. Contempla el seguimiento del presupuesto en sí, la posición de cada cartera, análisis en detalle de ingresos, gastos y otros rubros para cada una de las empresas de Grupo Supervielle y para Grupo Supervielle en forma consolidada. Dicho análisis surge de un informe mensual que contiene las conclusiones del período en forma consolidada para Grupo Supervielle y un monitor con los principales indicadores y la situación general y particular de cada subsidiaria.
Recomendación II.3: Dar a conocer el proceso de evaluación del desempeño del Órgano de Administración y su impacto.				
II.3.1 Cada miembro del Órgano de Administración cumple con el Estatuto Social y, en su caso, con el Reglamento del funcionamiento	x			Los directores de Grupo Supervielle cumplen con los deberes y facultades que les asignan el estatuto social y el Código de Gobierno Corporativo. Sujeto a lo establecido en dicho

del Órgano de Administración. Detallar las principales directrices del Reglamento. Indicar el grado de cumplimiento del Estatuto Social y Reglamento.				Código, el Directorio lleva a cabo la administración de los negocios y aprueba las políticas y estrategias generales de la Sociedad. En particular, le corresponde aprobar: (i) el plan estratégico o de negocios así como los objetivos de gestión y presupuestos anuales; (ii) la política de inversiones y financiación; (iii) el Código de Gobierno Corporativo; (iv) la política de responsabilidad social empresaria; (v) 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; y (vi) el desarrollo de programas de entrenamiento continuo para directores y ejecutivos gerenciales. El artículo 5.2. del Código de Gobierno Corporativo establece los lineamientos generales en la materia.
II.3.2 El Órgano de Administración expone los resultados de su gestión teniendo en cuenta los objetivos fijados al inicio del período, de modo tal que los accionistas puedan evaluar el grado de cumplimiento de tales objetivos, que contienen tanto aspectos financieros como no financieros. Adicionalmente, el Órgano de Administración presenta un diagnóstico acerca del grado de cumplimiento de las políticas mencionadas en la Recomendación II, ítems II.1.1.y II.1.2.	x			Los accionistas de Grupo Supervielle consideran anualmente la gestión y desempeño del Directorio en ocasión de celebrar la Asamblea Ordinaria que considere las cuestiones contempladas en el artículo 234, incisos 1° y 2°, de la Ley General de Sociedades N° 19.550 y demás normas complementarias y modificatorias. Además, los miembros del Directorio realizar autoevaluaciones periódicas de sus competencias y desempeño, como así también ejercicios de evaluación 360 grados.
Recomendación II.4: Que el número de miembros externos e independientes constituyan una proporción significativa en el Órgano de Administración.				
II.4.1 La proporción de miembros ejecutivos, externos e independientes (éstos últimos definidos según la normativa de esta Comisión) del Órgano de Administración guarda relación con la estructura de capital de la Emisora. Explicitar.	x			En línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo, Grupo Supervielle propicia mantener en la integración de su Directorio un número suficiente de directores que revistan la calidad de independientes. Durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, cuatro de los ocho directores de Grupo Supervielle revistieron la condición de independientes, de conformidad con las Normas de la CNV vigentes durante ese período.
II.4.2 Durante el año en curso, los accionistas acordaron a través de una Asamblea General una política dirigida a mantener una proporción de al menos 20% de miembros independientes sobre el número total de miembros del Órgano de Administración.	x			La composición del Directorio se encuentra dentro de la proporción indicada. La independencia de los miembros del Directorio no ha sido cuestionada y no se han producido abstenciones por conflictos de interés.
Recomendación II.5: Comprometer a que existan normas y procedimientos inherentes a la selección y propuesta de miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea.				

II.5.1: La Emisora cuenta con un Comité de Nombramientos.	x			De conformidad con lo establecido por la Ley General de Sociedades (Nº 19.550), corresponde a la Asamblea Ordinaria la designación de los miembros del Directorio. El Comité de Recursos Humanos tiene por cometido, entre otras funciones, asistir al Directorio en relación con el nombramiento, evaluación y compensación de los funcionarios de la Alta Gerencia.
II.5.1.1 integrado por al menos tres miembros del Órgano de Administración, en su mayoría independientes.	x			El Comité de Recursos Humanos está constituido por cuatro directores, dos de los cuales revisten la condición de independientes. El Gerente Corporativo de Recursos Humanos participa como Secretario del Comité.
II.5.1.2: presidido por un miembro independiente del Órgano de Administración.			x	El Comité de Recursos Humanos está presidido por un Director no independiente. Se evaluará su adecuación.
II.5.1.3 que cuenta con miembros que acreditan suficiente idoneidad y experiencia en temas de políticas de capital humano.,	x			Los miembros que integran el Comité de Recursos Humanos cuentan con la idoneidad y experiencia necesarias en la materia.
II.5.1.4 que se reúna al menos dos veces por año.	x			De acuerdo a lo establecido en su Reglamento Interno, el Comité de Recursos Humanos se reúne al menos bimestralmente y/o con la frecuencia que fuese necesaria para el cumplimiento de sus funciones. También se reúne a solicitud de cualquiera de sus miembros.
II.5.1.5 cuyas decisiones no son necesariamente vinculantes para la Asamblea General de Accionistas, sino de carácter consultivo en lo que hace a la selección de los miembros del Órgano de Administración.	x			Las propuestas del Comité de Recursos Humanos no son vinculantes para la Asamblea General de Accionistas, sino de carácter consultivo.
II.5.2 En caso de contar con un Comité de Nombramientos, el mismo:				
II.5.2.1. verifica la revisión y evaluación anual de su reglamento y sugiere al Órgano de Administración las modificaciones para su aprobación.	x			El Comité de Recursos Humanos cuenta con la facultad de revisar y proponer al Directorio las modificaciones a su Reglamento Interno que considere necesarias.
II.5.2.2 propone el desarrollo de criterios (calificación, experiencia, reputación profesional y ética, otros) para la selección de nuevos miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea.	x			El Comité de Recursos Humanos eleva a consideración del Directorio los criterios para la selección de miembro del Órgano de Administración y miembros de la Alta Gerencia. También supervisa el proceso de inducción en el ingreso de nuevos Directores y asesora en relación al cumplimiento de las normas aplicables en materia de independencia de los directores.
II.5.2.3 identifica los candidatos a miembros del Órgano de Administración a ser propuestos por el Comité a la Asamblea General de Accionistas.	x			El Comité de Recursos Humanos asesora al Órgano de Administración en el proceso de búsqueda de nuevos candidatos para su designación por parte de la Asamblea General de Accionistas.
II.5.2.4 sugiere miembros del Órgano de Administración que habrán de integrar los diferentes Comités del Órgano de Administración acorde a sus antecedentes.	x			Es facultad del Directorio de Grupo Supervielle resolver acerca de la conformación de los Comités de Directorio y de su respectiva integración.
II.5.2.5 recomienda que el	x			El presidente del Directorio no es el Gerente General la Sociedad.

Presidente del Directorio no sea a su vez el Gerente General de la Emisora.				
II.5.2.6 asegura la disponibilidad de los curriculum vitae de los miembros del Órgano de Administración y gerentes de la primera línea en la web de la Emisora, donde quede explicitada la duración de sus mandatos en el primer caso.	x			Todos los antecedentes profesionales de los miembros del Directorio y de la Alta Gerencia se encuentran disponibles en la información corporativa que la Sociedad sube a su página web y a la Autopista de la Información Financiera de la Comisión Nacional de Valores.
II.5.2.7 constata la existencia de un plan de sucesión del Órgano de Administración y de gerentes de primera línea.	x			La elección de Directores es competencia exclusiva de la Asamblea Ordinaria de Accionistas. El Comité de Recursos Humanos analiza el Plan Estratégico de Recursos Humanos y propone su aprobación al Directorio. También eleva al Directorio las propuestas de nombramiento de gerente general, subgerente general y gerentes corporativos y de otros funcionarios que el Directorio le encomiende y diseña los planes de sucesión.
II.5.3 De considerar relevante agregar políticas implementadas realizadas por el Comité de Nombramientos de la Emisora que no han sido mencionadas en el punto anterior.				
Recomendación II.6: Evaluar la conveniencia de que miembros del Órgano de Administración y/o síndicos y/o consejeros de vigilancia desempeñen funciones en diversas Emisoras.	x			En el desempeño de su cargo el Director se encuentra sometido al régimen de incompatibilidades establecido por la normativa aplicable, el Estatuto Social, el Código de Gobierno Corporativo y la Política de Conflicto de Intereses. Los Directores no pueden desempeñar, por sí o por persona interpuesta, cargos de todo orden en empresas o sociedades competidoras de Grupo Supervielle o en las sociedades vinculadas o controladas a ellas, ni tampoco prestar en favor de las mismas servicios de representación o asesoramiento, salvo previa aprobación del Directorio. Los Directores de Grupo Supervielle no pueden desempeñar puestos de administración en sociedades participadas por éste o vinculadas a Grupo Supervielle, salvo previa aprobación del Directorio. (Artículo 5.2.11. del Código de Gobierno Corporativo)
Recomendación II.7: Asegurar la Capacitación y Desarrollo de miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea de la Emisora.				
II.7.1 La Emisora cuenta con Programas de Capacitación continua vinculados a las necesidades existentes de la Emisora para los miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea, que incluyen temas acerca de su rol y responsabilidades, la gestión integral de riesgos empresariales, conocimientos específicos del negocio y sus regulaciones, la	x			Grupo Supervielle cuenta con programas de capacitación continua de Directores. Además, la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos diseña e implementa anualmente el programa de capacitación y entrenamiento para la Alta Gerencia. Este programa incluye también las actividades de capacitación específica para las sociedades controladas por Grupo Supervielle.

dinámica de la gobernanza de empresas y temas de responsabilidad social empresaria. En el caso de los miembros del Comité de Auditoría, normas contables internacionales, de auditoría y de control interno y de regulaciones específicas del mercado de capitales.				
II.7.2 La Emisora incentiva, por otros medios no mencionadas en II.7.1, a los miembros de Órgano de Administración y gerentes de primera línea mantener una capacitación permanente que complemente su nivel de formación de manera que agregue valor a la Emisora. Indicar de qué modo lo hace.	x			Además del programa de capacitación y entrenamiento anual, Grupo Supervielle incentiva en forma continua la capacitación de los miembros del Órgano de Administración y de la Alta Gerencia identificando oportunidades de formación en el país y en el exterior sobre temas que contemplen su actualización en aspectos normativos y que hacen a la actualidad de la industria.
<u>PRINCIPIO III. AVALAR UNA EFECTIVA POLÍTICA DE IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN, ADMINISTRACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL RIESGO EMPRESARIAL</u>				
Recomendación III: El Órgano de Administración debe contar con una política de gestión integral del riesgo empresarial y monitorea su adecuada implementación.				
III.1 La Emisora cuenta con políticas de gestión integral de riesgos empresariales (de cumplimiento de los objetivos estratégicos, operativos, financieros, de reporte contable, de leyes y regulaciones, otros). Hacer una descripción de los aspectos más relevantes de las mismas.	x			Grupo Supervielle cuenta con una Gerencia Corporativa de Gestión de Riesgos Integrales responsable de definir y monitorear las políticas generales de riesgos a las que deberán atenerse las empresas subsidiarias. Esta Gerencia tiene una visión transversal que abarca a todas las empresas subsidiarias, adecuando la gestión de riesgos en cada una de ellas de manera proporcional a la naturaleza y tamaño de sus negocios. En función a esto último, Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera cuentan con unidades específicamente encargadas de los temas relacionados a la gestión de riesgos, delegando esta última algunas tareas en Banco Supervielle en el marco del programa de servicios compartidos. En lo que respecta a las restantes empresas subsidiarias de Grupo Supervielle, la gestión de riesgos es mayoritariamente delegada en Banco Supervielle o en Cordial Compañía Financiera. En línea con lo establecido en las Comunicaciones “A” 5203 y “A” 5398 (Lineamientos para la Gestión de Riesgos en Entidades Financieras) y las mejores prácticas en la materia, el Directorio aprueba los objetivos, lineamientos y políticas integral de riesgos y los límites globales de exposición al riesgo. Asimismo, el Directorio aprueba las metodologías para identificar, medir, mitigar y monitorear los distintos tipos de riesgos. Se informa sobre la exposición al riesgo asumida por la entidad y da tratamiento y aprobación al informe anual de autoevaluación del capital, así como a los ejercicios de

				prueba de estrés integrales asociados al plan de negocios.
III.2 Existe un Comité de Gestión de Riesgos en el seno del Órgano de Administración o de la Gerencia General. Informar sobre la existencia de manuales de procedimientos y detallar los principales factores de riesgos que son específicos para la Emisora o su actividad y las acciones de mitigación implementadas. De no contar con dicho Comité, corresponderá describir el papel de supervisión desempeñado por el Comité de Auditoría en referencia a la gestión de riesgos. Asimismo, especificar el grado de interacción entre el Órgano de Administración o de sus Comités con la Gerencia General de la Emisora en materia de gestión integral de riesgos empresariales.	x			En línea con las mejores prácticas de gobierno societario y con arreglo a las recomendaciones formuladas por el Banco Central de la República Argentina en las Comunicaciones “A” 5201 (Lineamientos para el Gobierno Societario en Entidades Financieras) y “A” 5203 y “A” 5398 (Lineamientos para la Gestión de Riesgos en Entidades Financieras), Grupo Supervielle cuenta con un Comité de Riesgos Integrales. Sus funciones son, entre otras: (i) 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 GS 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; (ii) 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; (iii) 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; (iv) monitorear en forma periódica los distintos riesgos del Grupo y la aplicación de las estrategias y políticas definidas para la gestión de los mismos; (v) 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; (vi) 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; (vii) 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; (viii)

				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; y (ix) 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. Grupo Supervielle cuenta con una Política de Administración General de Riesgos para abordar el tratamiento de los riesgos específicos del negocio y las acciones de medición, monitoreo y mitigación de los mismos. La descripción del marco de gestión de riesgos se encuentra expuesta en las notas a los estados contables. La composición de este Comité asegura no sólo una fluida interacción entre los miembros del Directorio y el Chief Operating Officer (COO) de Grupo Supervielle, sino también entre estos y la Alta Gerencia.
III.3 Hay una función independiente dentro de la Gerencia General de la Emisora que implementa las políticas de gestión integral de riesgos (función de Oficial de Gestión de Riesgo o equivalente). Especificar.	x			La Gerencia Corporativa de Riesgos Integrales es responsable de la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de los riesgos de le entidad. Esta unidad reporta directamente al Directorio de Grupo Supervielle, aplicando así los lineamientos recomendados en materia de gobierno corporativo por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.
III.4 Las políticas de gestión integral de riesgos son actualizadas permanentemente conforme a las recomendaciones y metodologías reconocidas en la materia. Indicar cuáles (Enterprise Risk Management, de acuerdo con el marco conceptual de COSO —Committee of sponsoring organizations of the Treadway Commission—, ISO 31000, norma IRAM 17551, sección 404 de la Sarbanes-Oxley Act, otras).	x			La Gerencia Corporativa de Riesgos Integrales mantiene actualizadas sus políticas y procedimientos específicos y eleva para la aprobación del Directorio los documentos de estrategia y políticas referidas a gestión de riesgos de las empresas subsidiarias aplicando criterios de proporcionalidad en función a la naturaleza y tamaño de sus negocios. Las metodologías utilizadas son las dispuestas por las regulaciones vigentes del Banco Central de la República Argentina y a las mejores prácticas recomendadas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Dicha documentación es revisada anualmente para garantizar su vigencia.
III.5 El Órgano de Administración comunica sobre los resultados de la supervisión de la gestión de riesgos realizada conjuntamente con la Gerencia General en los estados financieros y en la Memoria anual. Especificar los principales puntos de las exposiciones realizadas.	x			En la memoria y en nota a los estados contables se expone información detallada sobre los resultados, metodologías empleadas en la gestión de los riesgos administrados por la Sociedad y su exposición a los mismos. Asimismo, Banco Supervielle a nivel consolidado divulga trimestralmente en su sitio web (

				http://www.supervielle.com.ar/Institucional/informacion-financiera/) el documento de Disciplina de Mercado. Dicho documento contiene información cualitativa y cuantitativa relacionada con la gestión de riesgos, incluyendo datos sobre la composición y suficiencia de capital, exposiciones a los riesgos de crédito, liquidez, mercado, tasa de interés, titulación y operacional e información relacionada con el esquema de remuneraciones y objetivos alineados al riesgo.
<u>PRINCIPIO IV. SALVAGUARDAR LA INTEGRIDAD DE LA INFORMACION FINANCIERA CON AUDITORÍAS INDEPENDIENTES</u>				
Recomendación IV: Garantizar la independencia y transparencia de las funciones que le son encomendadas al Comité de Auditoría y al Auditor Externo.				
IV.1 El Órgano de Administración al elegir a los integrantes del Comité de Auditoría, teniendo en cuenta que la mayoría debe revestir el carácter de independiente, evalúa la conveniencia de que sea presidido por un miembro independiente.	x			El Comité de Auditoría está compuesto por tres Directores. Durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018, dichos directores revistieron la condición de independientes, de conformidad con las Normas de la CNV vigentes durante ese período. La Presidencia del Comité de Auditoría se encuentra a cargo de un Director Independiente.
IV.2 Existe una función de auditoría interna que reporta al Comité de Auditoría o al Presidente del Órgano de Administración y que es responsable de la evaluación del sistema de control interno.	x			Las tareas de Auditoría Interna son llevadas a cabo por una Gerencia Corporativa de Auditoría Interna que reporta al Comité de Auditoría. Su principal función es la de fijar, para las sociedades del grupo, las directrices generales con que se confeccionaran los planes de auditoría, lograr la homogeneización de las metodologías de trabajo a aplicar, efectuar el seguimiento de los planes de auditoría de las sociedades y evaluar la gestión de seguimiento realizada respecto de las observaciones de mayor criticidad pendientes de regularización. El Comité de Auditoría realiza una evaluación anual de los planes y desempeño de la Auditoría Interna, a través del análisis de su metodología y plan anual de trabajo, reuniones e informes emitidos. Asimismo, evalúa el control interno vigente en la sociedad y sus subsidiarias y el funcionamiento del sistema administrativo-contable a través del análisis de los informes emitidos por las Auditorías Interna y Externa, la Comisión Fiscalizadora y de las entrevistas y aclaraciones realizadas por los funcionarios de las sociedades controladas. El Comité de Auditoría tiene como obligación efectuar una evaluación anual respecto a la gestión, funcionamiento, planes de trabajo, calidad, independencia y suficiencia de la Auditoría Interna. El Comité de Auditoría aprueba el Plan Anual de Auditoría Interna.
IV.3 Los integrantes del Comité de Auditoría hacen una evaluación anual de la idoneidad, independencia y desempeño de	x			El Comité de Auditoría realiza anualmente una evaluación de la independencia, los planes de trabajo y el desempeño de los Auditores

los Auditores Externos, designados por la Asamblea de Accionistas.				Externos. Dicha evaluación es llevada a cabo a través del análisis de los diferentes servicios prestados, los informes emitidos, las entrevistas efectuadas, la correspondencia cursada y la lectura de la documentación solicitada por el Comité. En cumplimiento de lo dispuesto por las normas aplicables, en cada ejercicio económico el Comité de Auditoría presenta ante la Comisión Nacional de Valores un informe sobre las propuestas del Directorio para la designación de los Auditores Externos.
IV.4 La Emisora cuenta con una política referida a la rotación de los miembros de la Comisión Fiscalizadora y/o del Auditor Externo; y a propósito del último, si la rotación incluye a la firma de auditoría externa o únicamente a los sujetos físicos.	x			Grupo Supervielle da cumplimiento a la normativa en materia de Auditoría Externa establecida por las Normas de la CNV. Además, el Comité de Auditoría evalúa anualmente la idoneidad, la independencia y el desempeño del auditor externo y de los integrantes del equipo de auditoría.
<u>PRINCIPIO V. RESPETAR LOS DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS</u>				
Recomendación V.1: Asegurar que los accionistas tengan acceso a la información de la Emisora.				
V.1.1 El Órgano de Administración promueve reuniones informativas periódicas con los accionistas, coincidiendo con la presentación de los estados financieros intermedios. Explicitar, indicando la cantidad y frecuencia de las reuniones realizadas en el transcurso del año.	x			Grupo Supervielle ha designado un Responsable de Relaciones con los Inversores a fin de actuar como nexo entre los accionistas e inversores y Grupo Supervielle y dar cumplimiento a las exigencias normativas de la CNV en la materia. El Responsable de Relaciones con Inversores organiza periódicamente conferencias telefónicas con los inversores para presentar los informes trimestrales de resultados.
V.1.2 La Emisora cuenta con mecanismos de información a inversores y con un área especializada para la atención de sus consultas. Adicionalmente cuenta con un sitio web que puedan acceder los accionistas y otros inversores, y que permita un canal de acceso para que puedan establecer contacto entre sí. Detallar.	x			Grupo Supervielle publica sus estados contables en la Comisión Nacional de Valores, Bolsas y Mercados Argentinos S.A., el Mercado Abierto Electrónico S.A. y la US Securities and Exchange Commission. La Sociedad cuenta con una página web (http://www.gruposupervielle.com.ar) a la que pueden acceder los accionistas y al público en general.
Recomendación V.2: Promover la participación activa de todos los accionistas.				
V.2.1 El Órgano de Administración adopta medidas para promover la participación de todos los accionistas en las Asambleas Generales de Accionistas. Explicitar, diferenciando las medidas exigidas por ley de las ofrecidas voluntariamente por la Emisora a sus accionistas.	x			Grupo Supervielle cumple con las normas legales vigentes para promover la participación de todos los accionistas en las Asambleas Generales. Para ello, la Sociedad realiza publicaciones en el Boletín Oficial de la República Argentina, otro diario de mayor circulación, Bolsas y Mercados Argentinos S.A, el Mercado Abierto Electrónico S.A. y la US Securities and Exchange Commission. Grupo Supervielle no ha adoptado medidas diferenciales a las exigidas por las normas vigentes, en la medida que se considera asegurado el ejercicio del derecho de los accionistas a participar en las Asambleas Generales y siempre que los mismos cumplan con los requisitos legales y estatutarios para concurrir al acto asambleario, no se

				encuentra vedada la asistencia, participación y el ejercicio de los derechos políticos y patrimoniales de los accionistas.
V.2.2 Asamblea General de Accionistas cuenta con un Reglamento para su funcionamiento que asegura que la información esté disponible para los accionistas, con suficiente antelación para la toma de decisiones. Describir los principales lineamientos del mismo.	x			Grupo Supervielle considera que la disponibilidad de la información para la toma de decisiones en las asambleas, por parte de los accionistas, se encuentra debidamente reglamentada por la Ley General de Sociedades N° 19.550, la Ley de Mercado de Capitales N° 26.831 y las Normas de la Comisión Nacional de Valores.
V.2.3 Resultan aplicables los mecanismos implementados por la Emisora a fin que los accionistas minoritarios propongan asuntos para debatir en la Asamblea General de Accionistas de conformidad con lo previsto en la normativa vigente. Explicitar los resultados.	x			Grupo Supervielle manifiesta un amplio respeto por los derechos de todos sus accionistas. Es por eso que las asambleas generales son convocadas y celebradas dando estricto cumplimiento con los procedimientos dispuestos por la Ley General de Sociedades N° 19.550, la Ley de Mercado de Capitales N° 26.831 y las Normas de la Comisión Nacional de Valores y aquéllas de las Bolsas o mercados en que cotizan sus acciones, además de las previsiones al respecto del Estatuto Social. En dicho marco legal y estatutario, se encuentra regulado el procedimiento para que los accionistas minoritarios puedan ejercer su derecho de incluir puntos del orden del día en las asambleas. Asimismo, las asambleas de Grupo Supervielle pueden ser supervisadas por los organismos de control para constatar la regularidad de la convocatoria y celebración de las asambleas.
V.2.4 La Emisora cuenta con políticas de estímulo a la participación de accionistas de mayor relevancia, tales como los inversores institucionales. Especificar.				Las convocatorias se hacen a todos los accionistas por igual sin hacer distinciones entre unos y otros y bajo los procedimientos establecidos en las normas aplicables.
V.2.5 En las Asambleas de Accionistas donde se proponen designaciones de miembros del Órgano de Administración se dan a conocer, con carácter previo a la votación: (i) la postura de cada uno de los candidatos respecto de la adopción o no de un Código de Gobierno Societario; y (ii) los fundamentos de dicha postura.	x			La aceptación de las disposiciones del Código de Gobierno Corporativo de la Sociedad es un requisito previo a la aceptación del cargo de Director.
Recomendación V.3: Garantizar el principio de igualdad entre acción y voto.	x			Grupo Supervielle destaca la importancia que para sí reviste la activa participación de los accionistas minoritarios en sus asambleas y su compromiso es asegurar para ellos el cumplimiento de sus derechos. En ese sentido, no existen limitaciones de ninguna índole que restrinjan su participación o derecho de voto en las asambleas.
Recomendación V.4: Establecer mecanismos de protección de todos los accionistas frente a las tomas de control. Responder si: La Emisora adhiere al régimen de	x			Grupo Supervielle adhiere al régimen estatutario optativo de oferta pública de adquisición obligatoria previsto en La Ley 26.831 y las Normas de la Comisión Nacional de Valores, sus normas complementarias y

oferta pública de adquisición obligatoria. Caso contrario, explicitar si existen otros mecanismos alternativos, previstos estatutariamente, como el tag along u otros.				modificatorias.
Recomendación V.5: Incrementar el porcentaje acciones en circulación sobre el capital. Responder sí: la Emisora cuenta con una dispersión accionaria de al menos 20% para sus acciones ordinarias. Caso contrario, la emisora cuenta con una política para aumentar su dispersión accionaria en el mercado. Indicar cuál es el porcentaje del capital social de la emisora y cómo ha variado en el transcurso de los últimos tres años.	x			Actualmente el capital social de Grupo Supervielle S.A. es de \$ 456.722.322, compuesto por: (i) 126.738.188 acciones ordinarias nominativas no endosables Clase A, de valor nominal \$ 1 cada una y de 5 votos por acción (27,75% del capital social) y (ii) 329.984.134 acciones ordinarias nominativas no endosables Clase B, de valor nominal \$ 1 cada una y de 1 voto por acción (72,25% del capital social). De conformidad con lo establecido por las normas legales y estatutarias vigentes, cada clase de acciones confiere a sus tenedores los mismos derechos. Se destaca que la Clase B de acciones tiene cotización autorizada en Bolsas y Mercados Argentinos S.A., Mercado Abierto Electrónico S.A. y New York Stock Exchange (a través de ADSs). En el transcurso de los últimos tres años, el capital social de Grupo Supervielle ha variado de la siguiente manera: - Al 31/12/2015 era de \$ 248.970.528, compuesto por (i) 126.738.188 acciones ordinarias nominativas no endosables Clase A, de valor nominal \$ 1 cada una y de 5 votos por acción (50.9% del capital social); (ii) 119.032.340 acciones ordinarias nominativas no endosables Clase B, de valor nominal \$ 1 cada una y de 1 voto por acción (47.8% del capital social); y (iii) 3.200.000 acciones preferidas de valor nominal \$ 1 cada una y sin derecho a voto (1.2% del capital social). - Al 31/12/2016 era de \$ 363.777.615, compuesto por (i) 126.738.188 acciones ordinarias nominativas no endosables Clase A, de valor nominal \$ 1 cada una y de 5 votos por acción (34.84% del capital social); (ii) 237.039.427 acciones ordinarias nominativas no endosables Clase B, de valor nominal \$ 1 cada una y de 1 voto por acción (65.16% del capital social). - Al 31/12/2017 era de \$ 456.722.322, compuesto por: (i) 126.738.188 acciones ordinarias nominativas no endosables Clase A, de valor nominal \$ 1 cada una y de 5 votos por acción (27,75% del capital social) y (ii) 329.984.134 acciones ordinarias nominativas no endosables Clase B, de valor nominal \$ 1 cada una y de 1 voto por acción (72,25% del capital social). Dicha estructura no ha sufrido variaciones durante el ejercicio bajo análisis.
Recomendación V.6: Asegurar que haya una política de dividendos transparente.				
V.6.1 La Emisora cuenta con una política de distribución de	x			El artículo 5.1.3. del Código de

dividendos prevista en el Estatuto Social y aprobada por la Asamblea de Accionistas en las que se establece las condiciones para distribuir dividendos en efectivo o acciones. De existir la misma, indicar criterios, frecuencia y condiciones que deben cumplirse para el pago de dividendos.				Gobierno Corporativo establece que la declaración y pago de dividendos anuales, en la medida que existan fondos disponibles en forma legal, será determinada por los accionistas en la asamblea ordinaria anual. Es responsabilidad del Directorio hacer una recomendación a nuestros accionistas respecto al monto de dividendos a distribuir. La recomendación del Directorio dependerá de un número de factores, incluyendo pero no limitado a, nuestros resultados operativos, flujos de fondos, situación financiera, niveles de capital, requerimientos legales, requerimientos contractuales y regulatorios y oportunidades de inversiones y adquisiciones. Como regla general, el Directorio favorecerá un uso eficiente del capital en su proceso de recomendación. Es decir, el Directorio recomendará reinvertir ganancias cuando haya oportunidades de inversión que sean orgánicas o inorgánicas o recomendará distribuir dividendos cuando haya exceso de capital. El Directorio de Grupo Supervielle también podrá decidir el pago de dividendos anticipados, en cuyo caso cada miembro del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora será ilimitada y solidariamente responsable por el pago de tales dividendos en caso que las utilidades líquidas y realizadas al cierre del ejercicio económico en el que se pagaron dividendos anticipados no fueran suficientes para permitir dicho pago. De acuerdo con las Normas de la CNV, los dividendos en efectivo deberán ser pagados a los accionistas dentro de los 30 días corridos de haberse aprobado su distribución por la asamblea respectiva. En caso de dividendos en acciones, o en acciones y en efectivo conjuntamente, las acciones y el efectivo deberán ponerse a disposición de los accionistas dentro de los tres meses de la fecha de la notificación de la autorización de oferta pública correspondiente a las acciones a distribuir. Los accionistas tendrán derecho a recibir dividendos y otras acreencias, si las hubiere. Los dividendos se distribuyen a prorrata de acuerdo con la cantidad de acciones de cada tenedor. El derecho de los accionistas a reclamar el pago de los dividendos prescribe a los tres años de la fecha en que fueron puestos a disposición de los accionistas, considerándose como ganancia extraordinaria de la Emisora el monto no reclamado dentro de dicho plazo.
V.6.2 La Emisora cuenta con	x			De acuerdo a lo establecido por la Ley

procesos documentados para la elaboración de la propuesta de destino de resultados acumulados de la Emisora que deriven en constitución de reservas legales, estatutarias, voluntarias, pase a nuevo ejercicio y/o pago de dividendos. Explicitar dichos procesos y detallar en que Acta de Asamblea General de Accionistas fue aprobada la distribución (en efectivo o acciones) o no de dividendos, de no estar previsto en el Estatuto Social.				de Sociedades Comerciales No. 19.550, las Normas de la CNV, sus normas complementarias y modificatorias y el Estatuto Social de Grupo Supervielle, una vez finalizado el ejercicio social debe destinarse a la reserva legal el 5% de las ganancias del ejercicio más (menos) los ajustes de resultados de ejercicios anteriores, hasta que la reserva alcance el 20% del capital social ajustado. Conforme al Estatuto Social de Grupo Supervielle, al finalizar el ejercicio social las ganancias líquidas y realizadas se destinan en el siguiente orden de prelación: (i) 5% hasta alcanzar el 20% del capital suscrito, para el fondo de reserva legal, (ii) a la remuneración del directorio y de la comisión fiscalizadora, (iii) al pago de dividendos de las acciones preferidas, con prioridad de los acumulativos impagos y (iv) el saldo, en todo o en parte, a participación adicional de las acciones preferidas y a dividendos de las acciones ordinarias o a fondo de reservas facultativas o de previsión o a cuenta nueva o al destino que determine la Asamblea.
<u>PRINCIPIO VI. MANTENER UN VÍNCULO DIRECTO Y RESPONSABLE CON LA COMUNIDAD</u>				
Recomendación VI: Suministrar a la comunidad la revelación de las cuestiones relativas a la Emisora y un canal de comunicación directo con la empresa.				
VI.1 La Emisora cuenta con un sitio web de acceso público, actualizado, que no sólo suministre información relevante de la empresa (Estatuto Social, grupo económico, composición del Órgano de Administración, estados financieros, Memoria anual, entre otros) sino que también recoja inquietudes de usuarios en general.	x			Grupo Supervielle atiende las inquietudes y consultas de los accionistas a través del área del Responsable de Relación con Inversores, cuyo objetivo es crear y mantener vínculos con inversores y accionistas. Además, cuenta con un sitio web de acceso público que contiene información relevante sobre la Sociedad. http://www.gruposupervielle.com.ar
VI.2 La Emisora emite un Balance de Responsabilidad Social y Ambiental con frecuencia anual, con una verificación de un Auditor Externo independiente. De existir, indicar el alcance o cobertura jurídica o geográfica del mismo y dónde está disponible. Especificar que normas o iniciativas han adoptado para llevar a cabo su política de responsabilidad social empresaria (Global Reporting Initiative y/o el Pacto Global de Naciones Unidas, ISO 26.000, SA8000, Objetivos de Desarrollo del Milenio, SGE 21-Foretica, AA 1000, Principios de Ecuador, entre otras).	x			Grupo Supervielle incorpora al Reporte de Sostenibilidad un balance anual de sus actividades en materia de responsabilidad social corporativa. El Reporte de Sostenibilidad abarca los siguientes contenidos generales: (i) Estrategia y análisis; (ii) Perfil de la organización; (iii) Aspectos materiales y cobertura; (iv) Participación de los grupos de interés; (v) Gobierno; (vi) Ética e integridad. A su vez, el Reporte comprende contenidos específicos con eje en las siguientes materias: (i) Economía; (ii) Medio ambiente; (iii) Derechos humanos; (iv) Sociedad; (v) Responsabilidad sobre productos; y (vi) Recursos Humanos. El Reporte de Sostenibilidad se encuentra disponible en la página web de Grupo Supervielle.
<u>PRINCIPIO VII. REMUNERAR DE FORMA JUSTA Y RESPONSABLE</u>				
Recomendación VII: Establecer claras políticas de remuneración de los miembros del Órgano de Administración y gerentes de				

primera línea, con especial atención a la consagración de limitaciones convencionales o estatutarias en función de la existencia o inexistencia de ganancias.				
VII.1: La Emisora cuenta con un Comité de Remuneraciones:	x			Grupo Supervielle cuenta con un Comité de Recursos Humanos.
VII.1.1 integrado por al menos tres miembros del Órgano de Administración, en su mayoría independientes,	x			El Comité está constituido por cuatro directores, dos de los cuales revisten la condición de independientes. El Gerente Corporativo de Recursos Humanos participa como Secretario del Comité.
VII.1.2: presidido por un miembro independiente del Órgano de Administración			x	El Comité de Recursos Humanos está presidido por un Director no independiente. Se evaluará su adecuación.
VII.1.3 que cuenta con miembros que acreditan suficiente idoneidad y experiencia en temas de políticas de recursos humanos	x			Los miembros que integran el Comité de Recursos Humanos cuentan con la idoneidad y experiencia necesarias en la materia.
VII.1.4 que se reúna al menos dos veces por año.	x			De acuerdo a lo establecido en su Reglamento Interno, el Comité de Recursos Humanos se reúne al menos bimestralmente y/o con la frecuencia que sea necesaria para el cumplimiento de sus funciones. También se reúne a solicitud de cualquiera de sus miembros.
VII.1.5 cuyas decisiones no son necesariamente vinculantes para la Asamblea General de Accionistas ni para el Consejo de Vigilancia, sino de carácter consultivo en lo que hace a la remuneración de los miembros del Órgano de Administración.	x			Las propuestas del Comité de Recursos Humanos no son vinculantes para la Asamblea General de Accionistas, sino de carácter consultivo.
VII.2 En caso de contar con un Comité de Remuneraciones, el mismo:	x			
VII.2.1 asegura que exista una clara relación entre el desempeño del personal clave y su remuneración fija y variable, teniendo en cuenta los riesgos asumidos y su administración.	x			El Comité de Recursos Humanos establece las políticas de remuneraciones para las sociedades controladas por Grupo Supervielle. El Comité de Recursos Humanos recomienda al Directorio las políticas, prácticas e incentivos para la gestión de los riesgos, el capital y la liquidez.
VII.2.2 supervisa que la porción variable de la remuneración de miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea se vincule con el rendimiento a mediano y/o largo plazo de la Emisora.	x			El Comité aprueba y monitorea los sistemas de incentivos, incluyendo aquellos alineados al apetito de riesgo fijado por el Directorio, y la remuneración variable en todas sus formas (bonus, RV, profit sharing).
VII.2.3 revisa la posición competitiva de las políticas y prácticas de la Emisora con respecto a remuneraciones y beneficios de empresas comparables, y recomienda o no cambios.	x			Es función del Comité de Recursos Humanos proponer al Directorio las Políticas de Recursos Humanos para las distintas compañías del Grupo. En función de ello, cada Política establece pautas para la revisión de la posición competitiva en cuanto a remuneraciones y beneficios.
VII.2.4 define y comunica la política de retención, promoción, despido y suspensión de personal clave.	x			La Política de Recursos Humanos establece pautas relacionadas con retención, promoción, despido y suspensión de personal clave.
VII.2.5 informa las pautas para determinar los planes de retiro de los miembros del Órgano de	x			El Comité de Recursos Humanos informa las pautas establecidas en relación a los planes de retiro.

Administración y gerentes de primera línea de la Emisora,				
VII.2.6 da cuenta regularmente al Órgano de Administración y a la Asamblea de Accionistas sobre las acciones emprendidas y los temas analizados en sus reuniones,	x			Con carácter periódico, el Presidente del Comité de Recursos Humanos informa al Directorio sobre el desarrollo de sus actuaciones y propone las medidas que considere convenientes tomar en el ámbito de sus funciones.
VII.2.7 garantiza la presencia del Presidente del Comité de Remuneraciones en la Asamblea General de Accionistas que aprueba las remuneraciones al Órgano de Administración para que explique la política de la Emisora, con respecto a la retribución de los miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea.	x			Grupo Supervielle considera una buena práctica contar con la presencia del Presidente del Comité de Recursos Humanos en la Asamblea General de Accionistas.
VII.3 De considerar relevante mencionar las políticas aplicadas por el Comité de Remuneraciones de la Emisora que no han sido mencionadas en el punto anterior				
VII.4 En caso de no contar con un Comité de Remuneraciones, explicar cómo las funciones descripta en VII. 2 son realizadas dentro del seno del propio Órgano de Administración.				
PRINCIPIO VIII. FOMENTAR LA ÉTICA EMPRESARIAL				
Recomendación VIII: Garantizar comportamientos éticos en la Emisora.				
VIII.1 La Emisora cuenta con un Código de Conducta Empresaria. Indicar principales lineamientos y si es de conocimiento para todo público. Dicho Código es firmado por al menos los miembros del Órgano de Administración y gerentes de primera línea. Señalar si se fomenta su aplicación a proveedores y clientes.	x			Grupo Supervielle cuenta con un Código de Ética, cuyas disposiciones son de aplicación para todos los colaboradores de Grupo Supervielle y sus sociedades subsidiarias, incluidos todos sus dependientes, las personas contratadas a término o que se encuentren prestando funciones en período de prueba, los miembros del Directorio, los asesores externos, los proveedores y cualquier tercero que, en virtud de la naturaleza de su vínculo con Grupo Supervielle pueda afectar la reputación de la Sociedad o de cualquiera de las entidades y sociedades que lo conforman. El mismo debe ser suscrito por todos los empleados y se encuentra publicado en la web interna de la Sociedad. El incumplimiento del Código de Ética puede derivar en la aplicación de sanciones disciplinarias y legales y determinar la desvinculación laboral o contractual de los colaboradores que lo infrinjan. Las pautas que establece el Código de Ética prevalecen a toda orden proveniente de superiores jerárquicos y forma parte del conjunto de normas y regulaciones vigentes.
VIII.2 La Emisora cuenta con mecanismos para recibir denuncias de toda conducta ilícita o anti ética, en forma personal o por medios electrónicos garantizando que la información	x			Grupo Supervielle tiene a disposición de colaboradores y proveedores y clientes, un servicio de Línea Ética externo (prestado por un tercero independiente) que permite la recepción de las denuncias a través de

transmitida responda a altos estándares de confidencialidad e integridad, como de registro y conservación de la información. Indicar si el servicio de recepción y evaluación de denuncias es prestado por personal de la Emisora o por profesionales externos e independientes para una mayor protección hacia los denunciantes.				tres canales alternativos: una línea telefónica gratuita, correo gratuito o una página web en internet. En cualquiera de estos canales se podrán denunciar en forma anónima posibles irregularidades o conductas impropias.
VIII.3 La Emisora cuenta con políticas, procesos y sistemas para la gestión y resolución de las denuncias mencionadas en el punto VIII.2. Hacer una descripción de los aspectos más relevantes de las mismas e indicar el grado de involucramiento del Comité de Auditoría en dichas resoluciones, en particular en aquellas denuncias asociadas a temas de control interno para reporte contable y sobre conductas de miembros del Órgano de Administración y gerentes de la primera línea.	x			La Línea Ética de Grupo Supervielle / Banco Supervielle es un canal de comunicación que permite denunciar todo hecho irregular que incumpla una norma interna, especialmente el Código de Ética y el Programa de Integridad para la Prevención de la Corrupción, garantizando la confidencialidad de la información brindada, el anonimato de los denunciantes y la prohibición de represalias y el derecho a defensa del denunciado. Durante el año 2018 se recibió un total de 154 denuncias por Grupo Supervielle y 98 de Banco Supervielle. Los 3 principales motivos de denuncias fueron: trato inadecuado, reclamos de clientes e irregularidades en funciones. Las denuncias son recibidas por un proveedor externo y derivadas a la Gerencia de Compliance. Todas las denuncias son analizadas e investigadas en conjunto por las áreas involucradas según el tipo de denuncias. La Gerencia de Compliance emite un reporte mensual destinado al Presidente, Gerentes Generales de cada compañía, Gerentes Corporativos de Recursos Humanos, Auditoría y Asuntos Legales. En los casos que amerite se da intervención del Comité de Disciplina para la aplicación de sanciones.
PRINCIPIO IX: PROFUNDIZAR EL ALCANCE DEL CÓDIGO				
Recomendación IX: Fomentar la inclusión de las previsiones que hacen a las buenas prácticas de buen gobierno en el Estatuto Social.				Considerando que el estatuto social recepta las disposiciones relevantes del Código de Gobierno Corporativo y que toda la normativa legal aplicable provee un marco regulatorio sumamente completo, no se considera necesario por el momento hacer otras previsiones estatutarias al respecto.

(1) Marcar con una cruz si corresponde.
(2) En caso de cumplimiento total, informar de qué modo la Emisora cumple los principios y recomendaciones del Código de Gobierno Societario.
(3) En caso de cumplimiento parcial o incumplimiento justificar el por qué e indicar qué acciones tiene previsto el Órgano de Administración de la Emisora para incorporar aquello que no adopta en el próximo ejercicio o siguientes si las hubiere.

A continuación, se procede al análisis de toda la documentación y tras un breve intercambio de opiniones el Directorio resuelve por unanimidad aprobar la Memoria, el Estado de Situación Financiera, los Estados de Resultados, de Cambios en el Patrimonio y de Flujo de Efectivo, con su información complementaria, con sus notas aclaratorias y la Reseña Informativa, correspondientes al ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2018.

Asimismo, el Directorio toma conocimiento del Informe de la Comisión Fiscalizadora y del Informe de los Auditores a los mencionados estados financieros consolidados.

2. Comité de Auditoría

A moción del Señor Presidente, el Directorio toma conocimiento del contenido del acta del Comité de Auditoría de fecha 27 de febrero y 6 de marzo de 2019.

3. Convocatoria a nueva reunión de Directorio

El Señor Presidente informa que la próxima reunión de Directorio será convocada a través de los medios habituales en los términos y plazos de ley.

Sin más asuntos que tratar y siendo las 16:00 horas se levanta la sesión.