

Reporte de sostenibilidad 2020

TRANSFORMAMOS VALORES EN ACCIONES



ÍNDICE

03 Carta del Presidente

06 Introducción

10 Grupo Supervielle hoy

11 Nuestro desempeño en 2020

12 Grupo Supervielle hoy

15 Estructura organizacional

17 Red de distribución

19 Grupo Supervielle en cifras

20 Gobierno Corporativo

21 Solidez en la toma de decisiones

22 El Directorio

25 Comités

29 Buenas Prácticas de Gobierno

33 Gestión Integral de Riesgos

36 Ética y Conducta

139 Acerca del Reporte

140 Acerca del Reporte

141 Nuestros grupos de interés

143 Asociaciones

144 Análisis de Materialidad

145 Índice de contenidos GRI

150 Informe de Verificación Externa

152 Más información sobre Grupo Supervielle

43 Liderazgo

44 Acompañamos a nuestros colaboradores

45 Desarrollo y Gestión del desempeño

48 Capacitación

52 Atracción y Desarrollo de talentos

56 Remuneración

57 Diversidad e igualdad de oportunidades

63 Libertad sindical

64 Violencia de Género

65 Beneficios

82 Simplicidad

83 Foco en el cliente

84 Segmentos Grupo Supervielle

99 Satisfacción de nuestros clientes

101 Seguridad de la información de nuestros clientes

102 Cercanía y mejora continua en nuestros canales de atención

105 Finanzas sostenibles

117 Compromiso

118 Inversión social en nuestras comunidades

119 Personas mayores

122 Educación

126 Niñez

128 Fortalecimiento institucional

130 Voluntariado

131 Mecenazgo

132 Acompañamiento a comunidades en contexto de crisis

68 Innovación

69 Transformación digital

76 Nuevas experiencias digitales

78 Desarrollo de capacidades tecnológicas y comerciales

106 Eficiencia

107 Prácticas de compra y contratación de bienes y servicios

109 Nuestra responsabilidad ambiental

110 Gestión de insumos y residuos

113 Gestión de la energía

116 Gestión de riesgos sociales y ambientales

133 Respeto

135 Clientes previsionales

136 Clientes individuos

136 Negocios y Empresas

137 Colaboradores

137 Proveedores

138 Comunidad

138 Contacto con nuestros públicos

CARTA DEL PRESIDENTE

GRI 102-2, 102-6, 102-10, 102-12, 102-13, 102-14, 102-15, 102-33, 102-34

Estimados lectores:

Me complace presentarles el noveno Reporte de Sostenibilidad de Grupo Supervielle, un documento que reúne los aspectos más relevantes de la gestión de nuestras compañías subsidiarias al 31 de diciembre de 2020.

La singularidad del período que reportamos, atravesado por una crisis sanitaria y económica global sin precedentes, impulsó a Grupo Supervielle a actuar de manera temprana y decidida para lograr tres metas estratégicas: proteger el bienestar de nuestros empleados y clientes y apoyar iniciativas solidarias en las comunidades en donde operamos; establecer protocolos para garantizar la continuidad operativa y acelerar la adopción de iniciativas de transformación digital. Al mismo tiempo, procuramos mantener una óptima comunicación con nuestro máximo órgano de gobierno, para compartir las preocupaciones críticas de nuestra organización y los mecanismos para abordarlas y solventarlas.

En este contexto, trabajamos para que nuestra compañía se transforme en un actor innovador, eficiente y ágil, con capacidad de atender continuamente la evolución de las necesidades y aspiraciones de nuestros clientes. Así, en 2020 implementamos un nuevo modelo operativo en varias de nuestras subsidiarias, comenzando por Banco Supervielle e IUDÚ, nuestra compañía de consumo, que pone al cliente en el centro de todas nuestras acciones.

En línea con este nuevo modelo operativo lanzamos la campaña Human Banking, que refleja un equilibrio entre lo humano y lo tecnológico. "Human" por la misión de Supervielle de ser una entidad cercana, que escucha a sus clientes, entiende cuáles son sus necesidades y brinda soluciones adaptadas a las mismas. "Banking" por la tecnología humanizada que se aplica a todos los desarrollos digitales y que facilita la experiencia del cliente.



COMO PARTE DE ESTA TRANSFORMACIÓN,
BANCO SUPERVIELLE FUE RECONOCIDO
CON EL PREMIO EIKON Y EL PREMIO
FUNDACOM POR SU CAMPAÑA

#TransformarseesSupervielle

POR LA QUE SE COMUNICÓ A SUS CUATRO
MIL EMPLEADOS LOS CAMBIOS QUE
REPRESENTABA PASAR DE SER UN BANCO
TRADICIONAL A UNA COMPAÑÍA DE
PROCESOS ÁGILES CON FOCO EN EL CLIENTE.

CARTA DEL PRESIDENTE

Aceleramos la digitalización para ayudar a nuestros clientes

Dentro del contexto de pandemia por Covid-19 ajustamos rápidamente nuestras operaciones e implementamos una serie de medidas para promover transacciones bancarias seguras y proporcionar asistencia financiera a nuestros clientes. En este sentido, aceleramos las acciones de digitalización que ya estaban contempladas en nuestra estrategia para dar respuesta rápida sin necesidad de traslado a sucursales y gestionamos nuestros equipos para mantener la calidad del servicio.

Ajustamos rápidamente nuestras operaciones e implementamos una serie de medidas para promover transacciones bancarias seguras y proporcionar asistencia financiera a nuestros clientes.

Con esta visión buscamos asistir al segmento Pymes que se vio especialmente impactado y observamos una rápida adopción de medios digitales mediante el uso de los e-checks y e-factoring. Además, financiamos sus necesidades de capital de trabajo y pago de salarios a través de préstamos a tasas preferenciales que alcanzaron el 11% de la cartera crediticia al cierre de 2020. Igualmente logramos adaptar nuestros productos, procesos y equipos orientados al segmento de Banca Corporativa, cuyos negocios también fueron afectados por la pandemia.

En relación al segmento Personas, la estrategia de captación sumó la nueva plataforma de onboarding digital, que se convirtió en el segundo canal más relevante luego de Plan Sueldo. También nos enfocamos en los adultos mayores, que son una parte importante de nuestra base de clientes: adaptamos la infraestructura de nuestra red de cajeros automáticos, agregamos funcionalidades a nuestras aplicaciones online y canales transaccionales y actualizamos procedimientos para facilitar sus necesidades bancarias. Además, nos adaptamos de manera eficiente para darle una rápida solución al pago de 350 mil clientes IFE.

Hitos de una transformación en marcha

Entre las iniciativas más relevantes de nuestro proceso de digitalización del negocio durante el presente ejercicio, lanzamos IUDÚ, una plataforma de servicios de banca digital que se suma al ecosistema de Grupo Supervielle con el objetivo de desarrollar soluciones digitales que aborden las necesidades financieras de las personas y al mismo tiempo promover la educación financiera con herramientas que ayuden en la toma de

decisiones. Asimismo, en junio de 2020 nuestra subsidiaria Bolsillo Digital lanzó una aplicación de “agrupador de comercios” (bajo la marca IUDÚ Pago) para que empresas y personas con actividad comercial cobren con tarjetas de débito y crédito a través de un dispositivo Mpos y link de pago.

En cuanto al segmento de seguros, Supervielle Seguros inició un proceso de transformación digital y se realizaron pruebas piloto de ventas en el canal digital, tanto de seguros de vida como de seguros de hogar. Por su parte, Supervielle Productores Asesores de Seguros amplió la oferta de productos específicamente diseñados para emprendedores, pymes y medianas a grandes empresas.

SAM, nuestra administradora de fondos comunes de inversión, lanzó en el segundo trimestre el FCI Cerrado Adblick Ganadería, una alternativa de inversión diferenciada y enfocada en un mercado específico de la economía real, que al cierre del ejercicio alcanzó un incremento del 131% respecto de los activos administrados.

Nuestro broker InvertirOnline tuvo una operatoria récord con cerca de 5 millones de transacciones procesadas en el año, lo que equivale a 5 veces el resultado de 2019, con un monto operado que creció 274%, en tanto se abrieron más de 134 mil cuentas. Por su parte, la plataforma educativa InvertirOnline Academy también tuvo un crecimiento muy importante de la demanda de educación financiera que se vio reflejado en un aumento en la cantidad de alumnos de 300% interanual.

Seguimos comprometidos con la colaboración y cocreación con empresas fintech, lanzando propuestas de valor superadoras para nuestros clientes. Con esta visión, en 2020 Grupo Supervielle consolidó y aceleró la integración de productos digitales con las empresas del portafolio del fondo de capital emprendedor y se incorporó como accionista en Play Digital S.A., la solución sistémica de pagos del sistema financiero (MODO).

Lanzamos IUDÚ, una plataforma de servicios de banca digital que se suma al ecosistema de Grupo Supervielle con el objetivo de desarrollar soluciones digitales que aborden las necesidades financieras de las personas.

CARTA DEL PRESIDENTE

Nuestro compromiso con el crecimiento sostenible

En 2020 Grupo Supervielle definió su Agenda de Sostenibilidad 2021-2023, que consolida un modelo de gestión responsable orientado a la sustentabilidad, establece una estrategia que pone en el centro a las personas, el medioambiente y la ética y transparencia (ESG) e integra sus relaciones con todos los grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, comunidad y gobiernos).

Respecto de nuestro desempeño ambiental, durante el presente ejercicio continuamos trabajando para reducir el impacto de nuestras operaciones de acuerdo con metas de sustentabilidad que se enfocan en un uso más eficiente de los recursos, como la incorporación de energías renovables en nuestros edificios. En este sentido, Banco Supervielle fue el primero del país en obtener la Certificación Sustentable de Usuario Generador por la instalación de paneles solares en la Sucursal Caballito, cuyos excedentes se vuelcan a la red eléctrica pública. Además, nuestro banco abastece su sede central corporativa y el edificio en la calle Reconquista en un 100% con energías renovables de fuente eólica y continúa midiendo los gases de efecto invernadero producto de sus actividades, en el marco del cálculo de su Huella de Carbono corporativa.

En cuanto a las personas, durante 2020 se conformó un equipo multidisciplinario para definir con una modalidad participativa la estrategia de Diversidad y Equidad de Grupo Supervielle, entendiendo que un entorno diverso e inclusivo inspira la creatividad y la innovación y contribuye a atraer y retener talento humano. Continuamos promoviendo la inversión social con impacto en proyectos innovadores y transformadores relacionados con la educación, la niñez, las personas mayores y el fortalecimiento institucional, como así también con acciones que impulsan la cultura y las artes.

Finalmente, en relación con la Ética y Transparencia, me complace compartirles que la publicación Institutional Investor reconoció a Grupo Supervielle como el segundo lugar de Best ESG de América Latina en la categoría Financiera/Banks. Además, BYMA (Bolsas y Mercados Argentinos), junto al BID (Banco Interamericano de Desarrollo) y con el aval académico del Earth Institute de Columbia University, presentó en el mes de febrero de 2021 el rebalanceo del Índice de Sustentabilidad, del que Grupo Supervielle continúa siendo parte por tercer año consecutivo como organización líder en materia Ambiental, Social, de Desarrollo Sustentable y de Gobierno Corporativo (ESG-D, por sus siglas en inglés).

Asimismo, durante 2020 acompañamos proyectos de organizaciones aliadas para dar respuesta a las necesidades surgidas por la pandemia del Covid-19 en las comunidades donde operamos: donamos alimentos e insumos médicos, entregamos tabletas para que estudiantes de bajos recursos pudieran continuar sus clases virtuales y junto a otras empresas sumamos nuestro aporte para la construcción de módulos de atención primaria extrahospitalaria.

Para cerrar el balance de un período tan especial, en nombre del Directorio quisiera expresar mi agradecimiento a nuestros equipos, proveedores, accionistas y muy especialmente a nuestros clientes por su apoyo y confianza para atravesar desafíos y construir juntos un crecimiento responsable. Los invito a conocer más sobre estas iniciativas y explorar su vinculación con nuestra estrategia corporativa y los valores que nos identifican como Grupo Supervielle.

Julio Patricio Supervielle

Presidente del Directorio

INTRODUCCIÓN

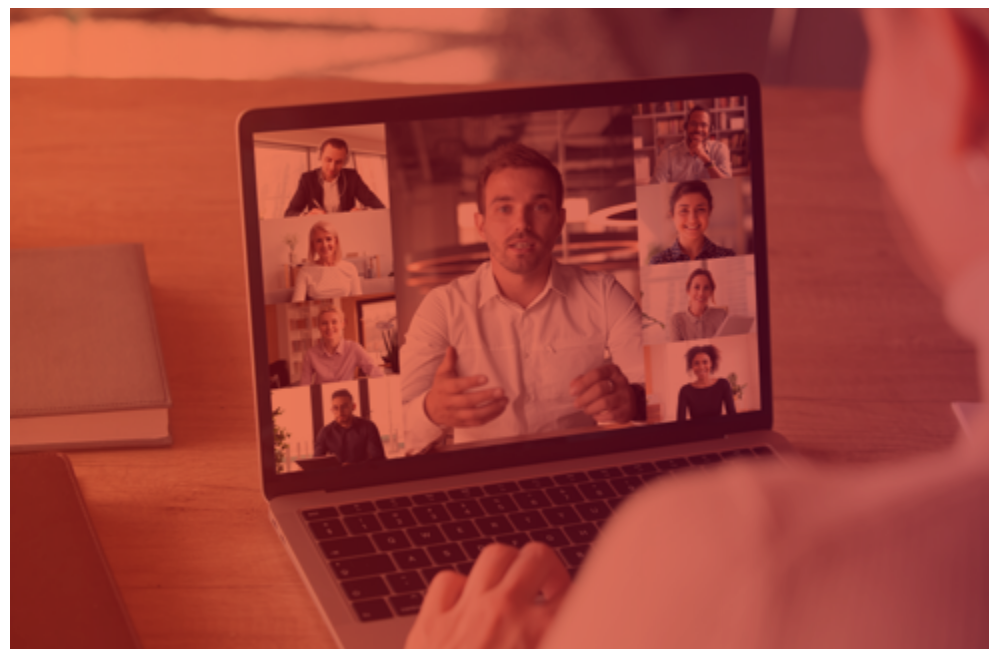
GRI 102-16, 102-19, 102-20, 102-21, 102-29, 102-33, 102-34

Compartimos una nueva edición del Reporte de Sostenibilidad de Grupo Supervielle en el que reflejamos el compromiso de nuestras compañías de crecer de manera sostenible. Con esta visión, durante el ejercicio 2020 integramos la Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Supervielle en un modelo más amplio de gestión responsable orientado a la sustentabilidad que involucra las relaciones con todos los grupos de interés.

En el marco de esta evolución, el área de Responsabilidad Social Corporativa pasó a denominarse área de Sustentabilidad, reportando al presidente del Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo, y se designó a un responsable de Sostenibilidad en cada una de las compañías vinculadas. De esta manera, la nueva estructura se enfoca en la identificación y evaluación de los temas económicos, ambientales y sociales que atraviesan la gestión de todas las compañías de Grupo Supervielle.

En 2020 se aprobó la Agenda de Sostenibilidad (2021-2023) en la que se definen ejes de actuación tomando en cuenta tres factores clave: nuestra responsabilidad ambiental, nuestra responsabilidad social y nuestra responsabilidad en el gobierno corporativo (ESG). La nueva agenda involucra las relaciones con todos nuestros públicos, establece métricas cuantificables de nuestras iniciativas y promueve la inversión social con impacto innovador y transformador, entre sus principales características.

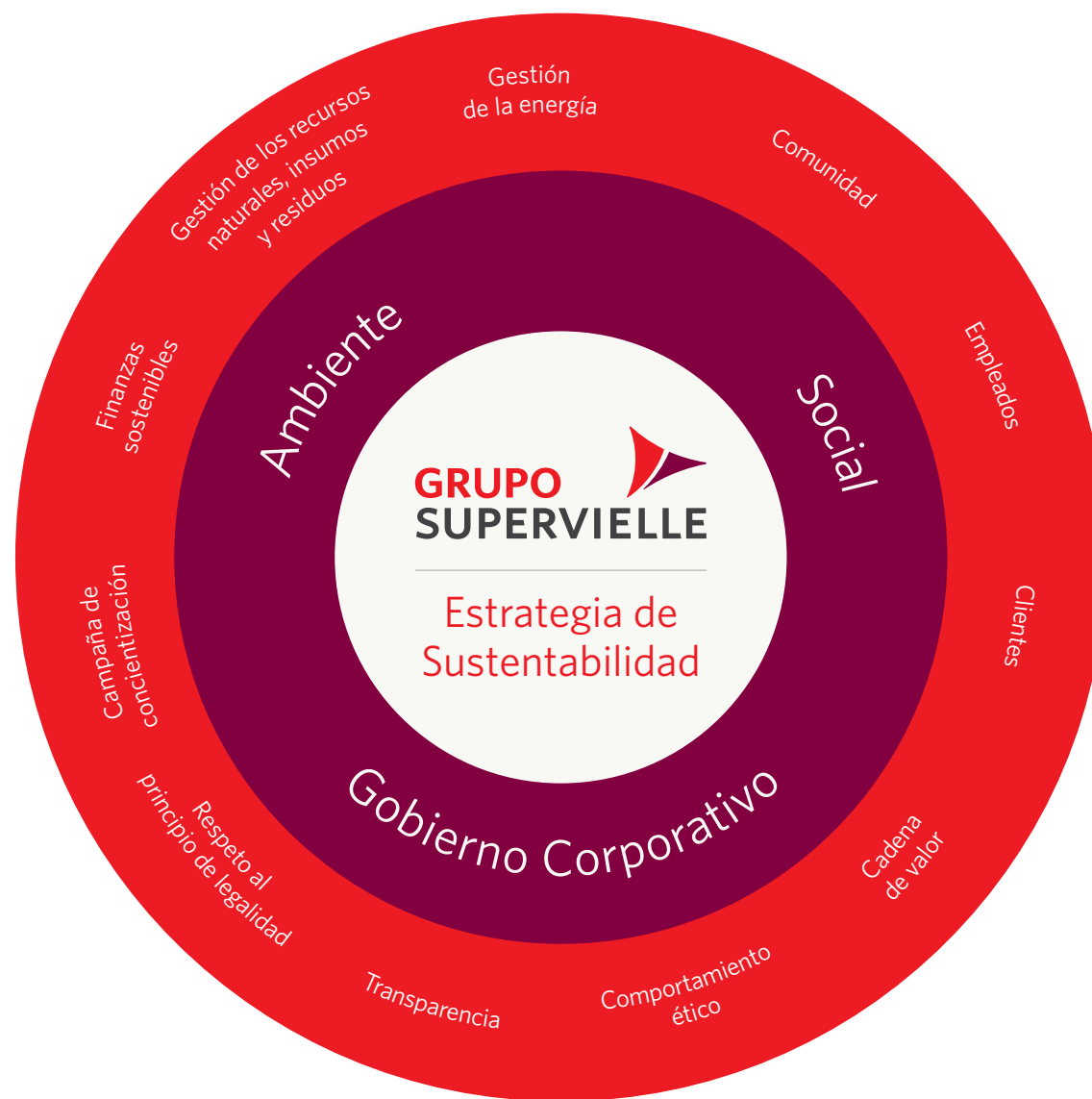
A TRAVÉS DE NUESTRA RED INTERNA
WORKPLACE Y CHARLAS EN VIVO,
MANTENEMOS UN DIÁLOGO PERMANENTE CON
NUESTROS COLABORADORES, PARA PROMOVER
UNA CULTURA RESPONSABLE Y ALENTAR
CONVERSACIONES EN RELACIÓN A LOS TEMAS
ESG QUE HACEN A NUESTRAS OPERACIONES.



Cómo navegar nuestro Reporte

El Reporte de Sostenibilidad 2020 de Grupo Supervielle puede leerse de manera lineal, según la organización que describe el índice de contenidos y que se basa en nuestros atributos y valores. No obstante, en esta edición también proponemos explorar la vinculación de los resultados que reportamos en cada capítulo con nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Para esta alternativa de navegación, invitamos a hacer clic en los diferentes ejes de actuación con los que organizamos nuestra gestión ambiental, social y de gobernanza.

LOS CRITERIOS ASG, QUE RIGEN NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD TAMBIÉN SE CONSTITUYEN COMO UNA FORMA DE ORGANIZACIÓN DE ESTE REPORTE, SUMÁNDOSE A LOS VALORES ORGANIZACIONALES.



Un reporte con ADN Supervielle

Manteniendo la organización de ediciones anteriores, estructuramos el Reporte de Sostenibilidad a partir de nuestros atributos y valores, que le confieren una cultura propia a Grupo Supervielle y guían la manera en que nos relacionamos con nuestros grupos de interés:

En el atributo **Ágil**, buscamos compartir y promover el Liderazgo y los procesos de Innovación.

En el atributo **Sencillo**, nos enfocamos en trabajar para nuestros clientes con Simplicidad, brindando la mejor experiencia, y gestionamos con Eficiencia los riesgos ambientales y sociales.

En el atributo **Cordial**, rendimos cuentas de nuestro Compromiso con la comunidad y el Respeto con el que gestionamos nuestro ambiente de trabajo.

Ágil

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



Liderazgo

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



Innovación

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

Sencillo

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



Simplicidad

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



Eficiencia

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

Cordial

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



Compromiso

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



Respeto

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



Covid-19: nuestro compromiso con los demás

Guiados por nuestra visión de Human Banking, que combina lo humano con lo tecnológico para crear las mejores soluciones, en 2020 trabajamos para atender las demandas y expectativas de nuestros grupos de interés en el particular contexto de la crisis sanitaria por Covid-19. Con esta visión, procuramos mantener una óptima comunicación con nuestro máximo órgano de gobierno para definir las preocupaciones críticas de nuestra organización, como así también las acciones e iniciativas realizadas para abordarlas, sobre lo cual brindamos un resumen con los principales resultados en el capítulo Respeto y además identificamos con una iconografía particular a lo largo de todo el Reporte.

Promovimos la inversión social con impacto positivo y habilitamos el voluntariado virtual de nuestros colaboradores

\$13 millones donados a organizaciones de la comunidad, en alimentos y equipamiento médico.
35 mil barbijos, **650** litros de alcohol y **+32 mil** pares de guantes.



Implementamos una nueva plataforma de onboarding digital y aceleramos la digitalización para brindar una respuesta rápida y efectiva



+175 mil clientes individuos digitalizados. Garantizamos la operatoria en todas las sucursales del país con un estricto **protocolo sanitario**.



Priorizamos el cuidado y la salud de nuestros colaboradores y fortalecimos la interacción de nuestros equipos

De **250 a 2.500** colaboradores con trabajo a distancia, en solo diez días.
4 mil usuarios en Workplace, nuestra red social de trabajo colaborativo.



Diseñamos herramientas digitales para facilitar las operaciones de nuestros clientes adultos mayores

100 cajas rápidas 24x7 con huella digital.
Fe de vida digital, a través de la app Jubilados.



GRUPO SUPERVIELLE HOY



Lanzamos IUDÚ,
una propuesta innovadora
de banca digital.



Presentamos IUDÚ Pago,
un agrupador digital
de empresas y comercios.



Adquirimos Easy Cambio S.A.
con las últimas tecnologías
para operar cambios.



NUESTRO DESEMPEÑO EN 2020

GRI 102-4, 102-7, 102-8, 201-1

Por nuestra actividad y la dimensión de nuestro ecosistema brindamos servicios que impactan en nuestros grupos de interés y la economía de las comunidades donde nos desempeñamos.

Brindamos servicio a **1,9 millones** de clientes¹

1.861.710 clientes individuos
22.865 emprendedores y pymes
2.304 empresas
189 mil clientes de plan sueldo activos

\$66,5 millones en inversión social

190 voluntarios donaron su tiempo en favor de la comunidad

Estamos en todo el país

302 sucursales y puntos de venta
1 sucursal bancaria móvil
457 cajeros automáticos
221 terminales de autoservicio
256 cajas rápidas²
100% de las sucursales de atención exclusiva a jubilados cuentan con cajas rápidas

5.018 Empleados

52% mujeres
\$18.168 millones invertidos en salarios y beneficios
Nuestros empleados se capacitaron un promedio de **28 horas c/u**

494.701 pólizas de seguros emitidas

Somos el **8º** banco privado en préstamos

Atendemos a **960** mil clientes jubilados y pensionados

Comercializamos **731** mil Paquetes Supervielle Previsional
Pagamos el **13,4%** del total de jubilaciones y pensiones del país³

Tenemos una posición de liderazgo en Mendoza y San Luis

200 mil clientes en Mendoza
195 mil clientes en San Luis
21,7% del mercado de préstamos al sector privado en Mendoza
53,8% del mercado de préstamos al sector privado en San Luis
10,9% del mercado de depósitos al sector privado en Mendoza
63,3% del mercado de depósitos al sector privado en San Luis

¹ Sin IFE (Ingreso Familiar de Emergencia).

² Cash dispensers con identificación biométrica.

³ Según información de ANSES a septiembre de 2020

GRUPO SUPERVIELLE HOY

GRI 102-2, 102-3

Somos una plataforma de servicios financieros y no financieros, con una trayectoria de 133 años y una posición competitiva líder en ciertos segmentos de mercado que son estratégicos para la compañía. Banco Supervielle, del cual somos controlantes, es el 8º banco privado más grande del país en términos de préstamos y el 11º sumando los bancos públicos.

Conformamos una red nacional que lidera algunas de las regiones más dinámicas de Argentina, incluidas Mendoza y San Luis. Asimismo, mantenemos una fuerte presencia geográfica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el área metropolitana del Gran Buenos Aires.

SOMOS UNA PLATAFORMA
DE **SERVICIOS FINANCIEROS**
CENTRADA EN EL CLIENTE
CON ALTO POTENCIAL
DE CRECIMIENTO



Ecosistema Supervielle

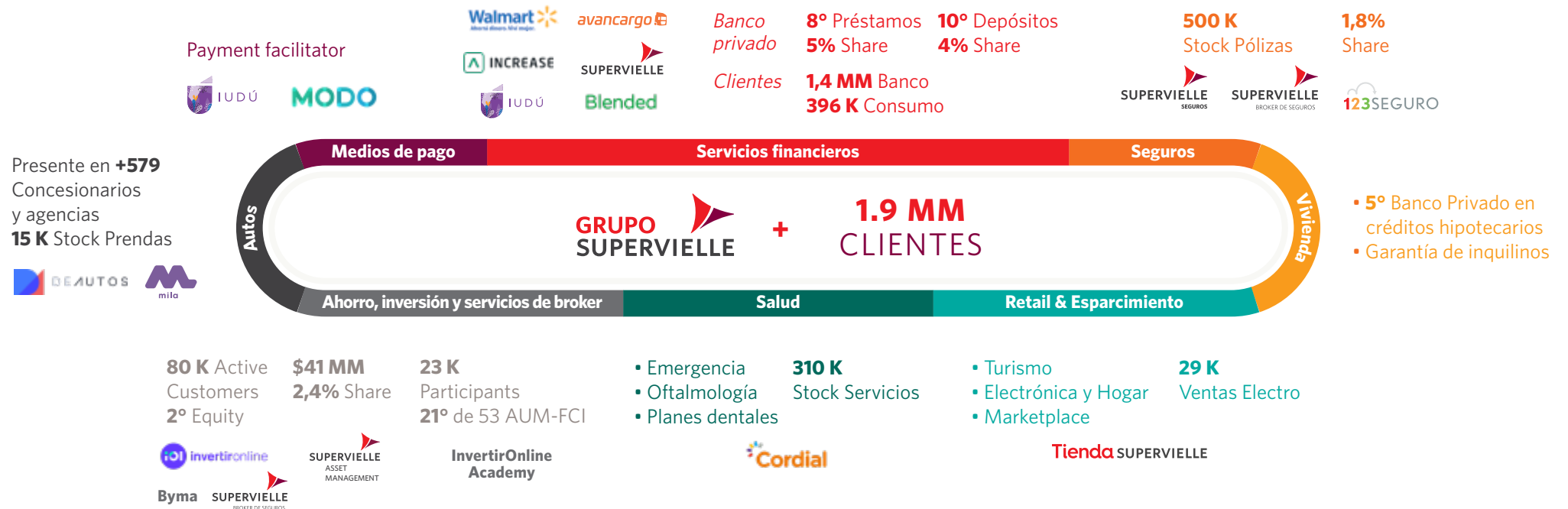
GRI 102-1, 102-2, 102-5, 102-10

Grupo Supervielle reúne múltiples plataformas y marcas. Así, conforma un ecosistema diverso con una visión compartida donde la centralidad del cliente y la transformación digital constituyen su columna vertebral.

- Banco Supervielle S.A., un banco comercial universal.
- IUDÚ Compañía Financiera S.A., una compañía financiera.
- Tarjeta Automática S.A., una empresa de financiamiento al consumo.
- Micro Lending Argentina S.A. (MILA), una compañía especializada en el otorgamiento de créditos prendarios.
- Supervielle Seguros S.A., una empresa de seguros.
- Supervielle Productores Asesores de Seguros S.A., un bróker de seguros.

- Supervielle Asset Management Sociedad Gerente de FCI S.A., una sociedad gerente de fondos comunes de inversión.
- Invertironline.com Argentina S.A. (IOL), un broker especializado en trading online.
- Futuros del Sur S.A., un agente de negociación.
- Espacio Cordial de Servicios S.A. (Cordial Servicios), una empresa comercializadora de productos y servicios no financieros.
- Bolsillo Digital S.A.

El portafolio de empresas del holding se completa con SOFITAL S.A.F. e I.I., una sociedad cuya principal actividad es la tenencia de participaciones en las mismas empresas de Grupo Supervielle. Si bien es una componente de varias subsidiarias de Grupo Supervielle, no está alcanzada en el presente reporte.



En 2020 fortalecimos nuestro ecosistema con más alternativas para clientes y usuarios:

Presentamos IUDÚ Pago, una aplicación que permite a empresas y comercios cobrar con tarjetas de débito y crédito, a través de un dispositivo Mpos y link de pago;



Adquirimos Easy Cambio S.A, para que nuestros clientes individuos puedan operar cambios con las últimas tecnologías del sector;



Lanzamos IUDÚ, una app innovadora con onboarding 100% digital, que permite solicitar préstamos personales, tarjetas de crédito y autogestionar todas las operaciones;



Nos incorporamos como accionistas en Play Digital S.A., por medio de la cual se lanzó MODO, una solución sistémica de los bancos privados y públicos del país que permite operar en el mercado digital de pagos y transferencias a través de dispositivos móviles con el más alto estándar de calidad.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

GRI 201-4

Desde el 19 de mayo de 2016, las acciones de Grupo Supervielle Clase B cotizan en ByMA (antes Merval) y MAE bajo el símbolo "SUPV". Los ADS de Grupo Supervielle, que representan 5 acciones Clase B cada uno, cotizan en la Bolsa de Valores de Nueva York con el símbolo "SUPV".

	Acciones Clase A	Acciones Clase B	Total
Accionista Controlante	61.738.188	98.684.713	160.422.901
Acciones Clase B		88.278.566	88.278.566
ADRs (expresado en acciones Clase B)		208.020.855	208.020.855
Total	61.738.188	394.984.134	456.722.322

Cada acción ordinaria representa los mismos intereses económicos, con la excepción de que los tenedores de acciones Clase A tienen derecho a cinco votos por acción, en tanto los tenedores de acciones Clase B tienen derecho a un voto por acción.

ESTRUCTURA ACCIONARIA

Derechos Económicos*

ACCIONES CLASE B

19,3%

ADR

45,5%

OFERTA PÚBLICA
64,9%

JULIO PATRICIO SUPERVIELLE
ACCIONISTA CONTROLANTE
35,1%

ESTRUCTURA ACCIONARIA

Derecho a Voto

(A diciembre de 2020)

ACCIONES CLASE B

12,5%

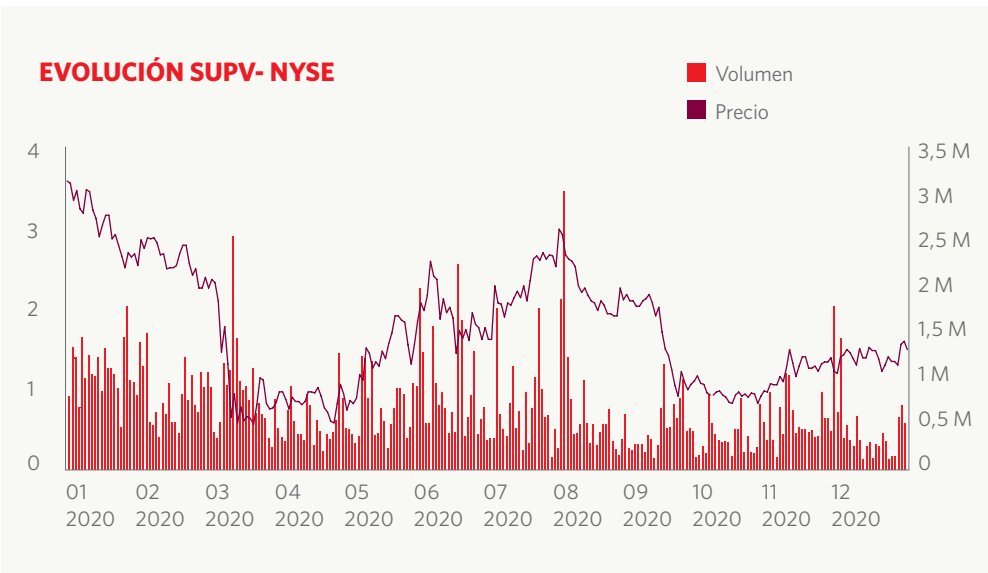
ADR

29,6%

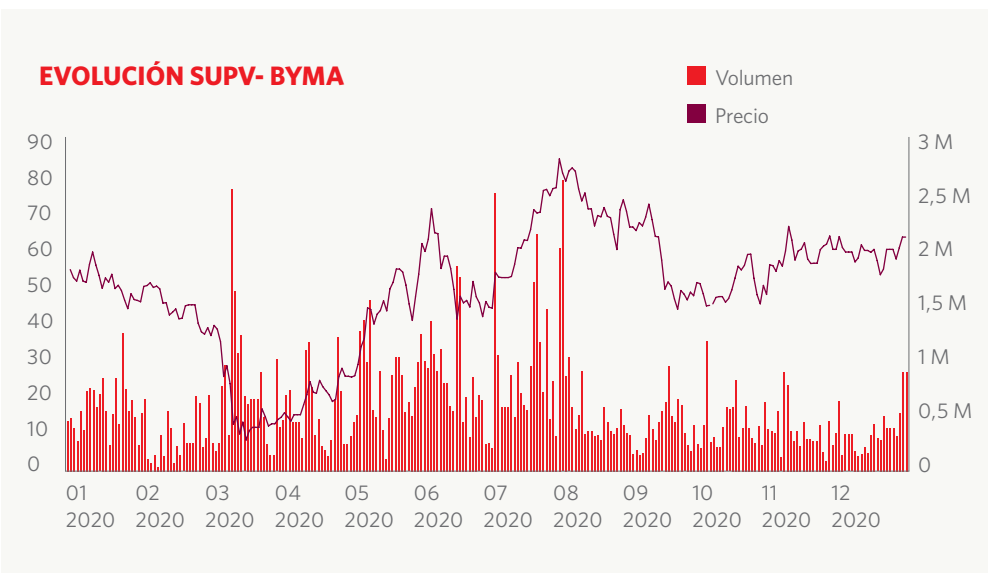
JULIO PATRICIO SUPERVIELLE
ACCIONISTA CONTROLANTE
57,9%

* FGS Anses (Fondo de Garantía de Sustentabilidad) participa de la estructura accionaria de Grupo Supervielle con acciones Clase B que representan el 3,3% del capital social y el 2,2% del derecho a voto. Durante el ejercicio reportado, Grupo Supervielle no recibió asistencia financiera por parte de ninguna oficina o agencia del Estado.

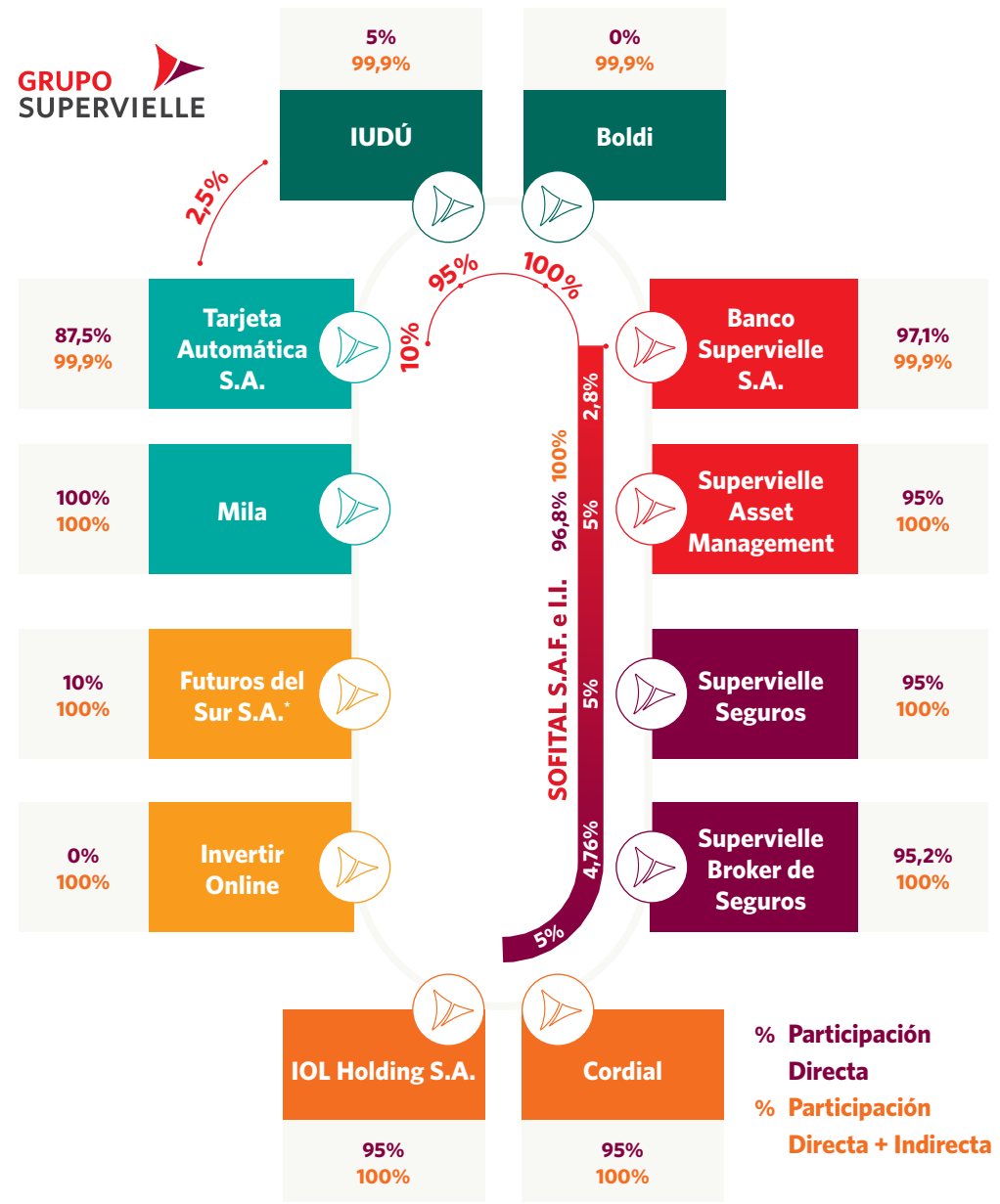
Evolución del precio de ADS y volumen operado de Grupo Supervielle en NYSE durante 2020:



Evolución del precio de la acción y volumen operado de Grupo Supervielle en BYMA durante 2020:



Empresas subsidiarias de Grupo Supervielle



* En proceso de cambio de nombre a Supervielle Agente de Negociación S.A.U.

RED DE DISTRIBUCIÓN

GRI 102-4, 102-6, 102-7

Contamos con 302 puntos de acceso distribuidos en las distintas provincias, lo que nos permite tener una presencia nacional estratégica.

Banco Supervielle

185 sucursales
13 puntos de venta y cobro bancarios
457 cajeros automáticos
221 terminales de autoservicio
256 cajas rápidas (cajeros automáticos de experiencia propia Supervielle con biométrica integrada y sin uso de clave ni tarjeta)



IUDÚ Compañía Financiera

79 sucursales
en supermercados Walmart



MILA

5 sucursales
579 agencias relacionadas

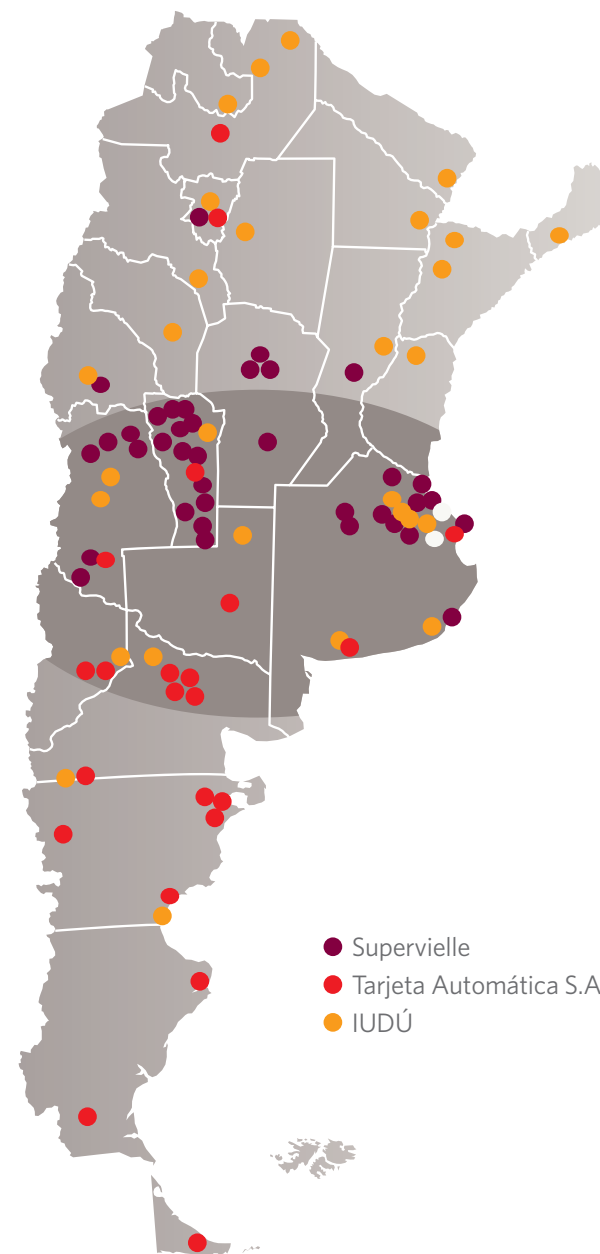


Tarjeta Automática

20 sucursales



Nuestros clientes también pueden acceder a una amplia oferta de soluciones a través de nuestros canales digitales, entre ellas las plataformas de Online Banking y Supervielle Móvil, y las aplicaciones Supervielle Jubilados, Walmart App y chatbots. Además, ofrecemos productos y servicios a clientes ubicados en todo el país, a través de plataformas de atacantes digitales, como InvertirOnline.com.



Sucursales en zonas de escasa población

En la provincia de San Luis contamos con una extensa cobertura de servicios mediante la que promovemos y efectivizamos la inclusión financiera, acercando nuestros servicios a localidades con menos de 15.000 habitantes, según el censo poblacional de 2010. A través de 63 puntos de acceso, facilitamos los siguientes recursos:

23
SUCURSALES
Y **7** ANEXOS

33
CAJEROS
AUTOMÁTICOS
NEUTRALES.⁴

152
CAJEROS
AUTOMÁTICOS
Y TERMINALES
DE AUTOSERVICIOS,
INCLUIDAS
21
CAJAS RÁPIDAS

Con esta estructura llegamos a poblaciones pequeñas, como Leandro N. Alem, donde residen 379 personas⁵. En estas zonas contamos con 28 puntos de acceso: 14 sucursales, dotadas con 39 cajeros automáticos y terminales de autoservicio, y 14 cajeros automáticos neutrales.

Filial móvil

Desde 2019 operamos con una sucursal móvil para acercar nuestros servicios a los puntos más alejados de la provincia de San Luis. Esta unidad está equipada con las siguientes facilidades:

2 cajas rápidas
en recinto independiente,
que puede operar como
lobby las 24 horas.

Plataforma hidráulica
que salva desnivel para
poder asistir a personas
con capacidades diferentes.

2 puestos
comerciales.

Espera para clientes
y terraza para actividades
y promociones al aire libre.

Debido a los protocolos aplicables a la actividad bancaria, durante 2020 solamente estuvo activo el ATM.

⁴ Cajeros automáticos que no se encuentran dentro de una sucursal o anexo.

⁵ Según el Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas del año 2010.

GRUPO SUPERVIELLE EN CIFRAS

GRI 102-6, 102-7, 201-1, 201-4

Generamos valor económico que distribuimos entre nuestra organización y grupos de interés.

- Valor económico generado 34.156 millones de pesos
- Valor económico retenido 3.414 millones de pesos⁶
- Valor económico distribuido es 46.813 millones de pesos⁷

	2019	2020
Empleados	5.073	5018
Clientes	1,8 millones	1,9 millones⁸
Clientes Retail (Banco Supervielle)	1,4 millones	1,4 millones
Clientes Financiamiento al Consumo (IUDÚ, TA y MILA)	0,37 millones	0,37 millones
Clientes Empresas	4,98 mil	2,3 mil ⁹
Clientes InvertirOnline	49,9 mil	80 mil
Administración de todos los pagos previsionales a jubilados y pensionados de la Argentina	13,7% ⁵	13,4%
Red de distribución		
Sucursales, centros de servicio y puntos de venta	316	302
Cajeros	536	457
Terminales de autoservicio	217	221
Cajas rápidas	202	256

⁶ Valor económico retenido = valor económico generado - valor económico distribuido.

⁷ Incluye Gastos operativos (con exclusión de inversión social) + Gastos del personal + Pagos a proveedores + Impuestos + Inversión social.

⁸ Estas cifras no incluyen a los nuevos clientes adoptados para recibir el ingreso familiar de emergencia debido a la pandemia Covid-19 (135.968 al 30 de junio de 2020, 276.386 al 30 de septiembre de 2020 y 44.927 al 31 de diciembre de 2020).

\$3.412.111
(MILES DE PESOS)
Resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora

\$2.265
(MILES DE PESOS)
Resultado neto del ejercicio atribuible a participaciones no controladoras

	2019	2020
<i>En millones de pesos</i>		
Inversión social	19,00	25,93
Mecenazgo	31,86	40,62
Activos totales	199.436	249.919
Préstamos ¹⁰	121.059	110.364
Participación de mercado en Préstamos Personales ¹¹	7%	7,4%
Participación de mercado en Leasing	19,9%	18,7%
Participación de mercado en Factoring	9,5%	8,7%
Participación de mercado en tarjetas de crédito activas MasterCard	9,3%	9,2%
<i>En millones de pesos</i>		
Depósitos totales	121.176	175.216
Depósitos del sector privado no financiero	113.690	167.198
Depósitos del sector público no financiero	7.447	7.911
Patrimonio Neto atribuible a los propietarios de la controladora	29.515	36.339
Ingresos netos	45.932	39.391

⁹ En 2020 la cartera de Pymes pasó a formar parte de Banca Personas y Negocios.

¹⁰ Se informan los préstamos antes de provisiones.

¹¹ Del sistema financiero privado (consolidado con IUDÚ).

GOBIERNO CORPORATIVO



En 2020 fuimos reconocidos por la publicación Institutional Investor como el segundo lugar **Best ESG de América Latina** en la categoría Financials/Banks.



Ampliamos nuestra estrategia de capacitación en materia de ética, compliance y anticorrupción incorporando **Workplace**, la red social corporativa de Grupo Supervielle.



El **86%** de los colaboradores de Banco Supervielle tomaron el curso de **Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo**.



SOLIDEZ EN LA TOMA DE DECISIONES

Durante el ejercicio que reportamos el mundo debió afrontar el impacto de la pandemia por Covid-19, situación inédita que afectó seriamente la actividad productiva por la necesidad de instaurar restricciones a la movilidad, con importantes consecuencias, como la caída del 3,5% en la economía global y el comportamiento heterogéneo de las monedas. El entorno macroeconómico de la Argentina también estuvo marcado por la crisis sanitaria, especialmente a partir del mes de marzo, cuando se oficializó el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO). En un primer momento, las sucursales bancarias permanecieron totalmente cerradas; luego se habilitaron para la atención de jubilados, pensionados y beneficiarios de ayuda social y, finalmente, se retomó la atención de todos los clientes, aunque con operaciones limitadas y un régimen de cita previa.

En este complejo contexto, nuestro Gobierno Corporativo condujo las operaciones de Grupo Supervielle para asegurar la continuidad del negocio y fortalecer el diálogo con nuestros grupos de interés, sobre la base de los principios, prácticas y políticas que orientan nuestra toma de decisiones.

Para conocer con mayor detalle el contexto macroeconómico global, nacional y sectorial del ejercicio 2020, remitirse a la [Memoria Anual de Grupo Supervielle](#), en el apartado Evolución de la Economía y del Sistema Financiero o bien a los Estados Financieros de Grupo Supervielle, consolidados al 31 de diciembre de 2020, en la sección 28.



EL DIRECTORIO

GRI 102-18, 102-19, 102-22, 102-24, 102-26, 102-28, 102-29, 102-31

El Directorio ejerce el liderazgo estratégico de Grupo Supervielle y lleva a cabo la administración de sus negocios, siendo responsable de promover y revisar las políticas generales y de controlar que los niveles gerenciales cumplan los pasos necesarios para identificar, monitorear y mitigar los riesgos. También define la visión, misión y los valores de la organización que están reflejados en el Código de Ética.

Su composición es de tres a nueve miembros titulares y una cantidad igual o inferior de directores suplentes. Los mismos son designados por los accionistas en la Asamblea Anual Ordinaria por un plazo de dos ejercicios, con la posibilidad de ser reelegibles. Actualmente, el cuerpo está formado por ocho miembros titulares y no hay directores suplentes designados.

LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO REALIZAN **AUTOEVALUACIONES PERIÓDICAS DE SUS COMPETENCIAS Y DESEMPEÑO**, ASÍ COMO TAMBIÉN EJERCICIOS DE EVALUACIÓN 360 GRADOS, CUYOS RESULTADOS CONTRIBUYEN A DETERMINAR OPORTUNIDADES DE MEJORA RESPECTO DE SU EFICACIA Y ELABORAR LOS PLANES DE ACCIÓN ADECUADOS PARA SUPERAR CUALQUIER BRECHA IDENTIFICADA.

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.
- El Plan de Integridad y las políticas relacionadas.
- La política de Responsabilidad Social Corporativa.
- Las políticas de control y gestión de riesgos y toda otra que tenga por objeto el seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control.
- El desarrollo de programas de entrenamiento continuo para directores y ejecutivos gerenciales.

La **estrategia** general de Grupo Supervielle es definida por el Directorio, considerando factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo, y la comunica a la Alta Gerencia para su implementación. Posteriormente, los alcances y metas son transmitidos a las distintas áreas de negocios.

Para su puesta en práctica, el Directorio aprueba el presupuesto anual que contempla el escenario macroeconómico, los desafíos del negocio, los factores críticos de sostenibilidad ambiental, el impacto

social y gobierno corporativo, y otras variables relevantes. También detalla objetivos propios para el Grupo y los específicos para cada una de las subsidiarias, con sus métricas correspondientes.

Para monitorear el cumplimiento del presupuesto, el área de Control de Gestión produce informes trimestrales que eleva al Directorio a través de un documento donde se consolidan los principales indicadores del Grupo y la situación general y particular de cada subsidiaria.

Composición actual del Directorio^{1 y 2}

GRI 102-22, 102-23, 102-43



Julio Patricio Supervielle

Presidente



Jorge Oscar Ramírez

Vicepresidente 1º



Emérico Alejandro Stengel

Vicepresidente 2º

Directores Titulares



Atilio María Dell'Oro Maini



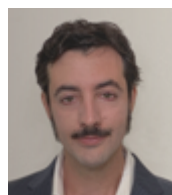
Laurence Nicole Mengin de Loyer

Directora Independiente*



Eduardo Pablo Braun

Director Independiente



Hugo Enrique Santiago Basso



José María Orlando

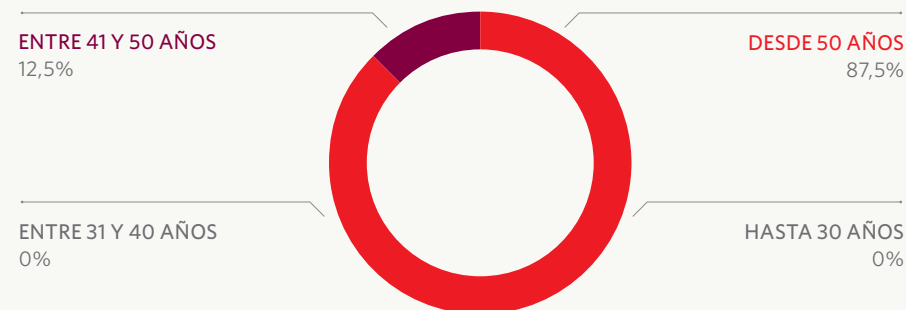
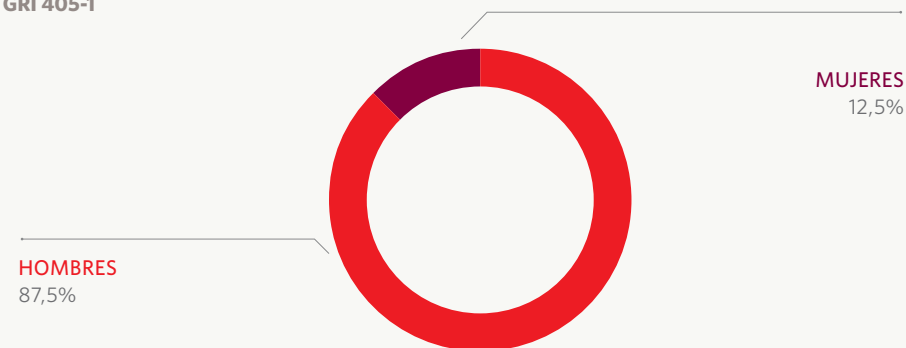
Director Independiente

Para consultar el CV de los miembros del directorio, ingrese a este [link](#).

* A partir de la Asamblea de Accionistas celebrada el 27 de abril de 2021, la Sra. Mengin de Loyer es Directora Independiente de conformidad con la Norma 10A-3 del Exchange Actes y es Directora No Independiente de conformidad con las normas de la CNV.

DIRECTORIO POR GÉNERO Y EDAD

GRI 405-1



EL **100%** DE LOS ALTOS EJECUTIVOS SON CONTRATADOS DE LA COMUNIDAD LOCAL.

¹ Para más información sobre el Directorio, referirse a la Memoria Anual de Grupo Supervielle, apartado C.

² La composición de nuestro Gobierno Corporativo se encuentra actualizada al momento de la elaboración de este Reporte e incluye las consideraciones definidas en la Asamblea de Accionistas celebrada el 27 de abril de 2021, [disponible en nuestra web](#).

Gobierno de Grupo Supervielle y sus empresas subsidiarias

Grupo Supervielle S.A.

Julio Patricio Supervielle (CEO)

Banco Supervielle S.A.

Emérico Alejandro Stengel (CEO)

IUDÚ Compañía Financiera S.A.

Tarjeta Automática S.A.

Mila Micro Lending Argentina S.A.

Espacio Cordial de Servicios S.A.

Juan Martín Monteverdi (CEO)

Supervielle Seguros S.A.

Diego Federico Squartini (CEO)

Invertironline.com Argentina S.A.

Christel Sasse* (CEO)

Supervielle Asset Management

Sociedad Gerente de FCI S.A.

Guillermo Raúl Guichandut (CEO)

* A partir de abril de 2021, Christel Sasse sucedió a José Vignoli al frente de la Compañía.

Asambleas de accionistas en modo virtual

Durante el ejercicio que se reporta Grupo Supervielle celebró sus asambleas de accionistas por medios virtuales, en el marco de las medidas sanitarias de aislamiento dictadas por la pandemia del Covid-19 y dando cumplimiento a los requisitos de la Resolución General 830/2020 de la Comisión Nacional de Valores.



COMITÉS³

GRI 102-22

Nuestro Directorio lleva a cabo algunas de sus funciones a través de distintos comités, cada uno con su propio reglamento interno.

Comité de Auditoría

Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Comité de Riesgos Integrales

Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo

Comité de Remuneraciones y Nominaciones

Comité de Divulgación de la Información

Comité de Análisis de Operaciones con Vinculadas

Comité de Ciberseguridad

Comité de Inversiones Fintech

³ Para más información sobre las funciones y miembros de los Comités, remitirse a la Memoria Anual de Grupo Supervielle, apartado C.1. o bien a [nuestra página web](#).

Comité de Auditoría

Es un órgano sin funciones ejecutivas que asiste 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 Grupo Supervielle y sus sociedades controladas. Su desempeño se rige por las normas contenidas en el estatuto, en su reglamento interno y en la legislación aplicable, específicamente la Ley de Mercado de Capitales, las Normas de la Comisión Nacional de Valores y las Normas de la U.S. Securities and Exchange Commission. También observa los estándares de gobierno de la New York Stock Exchange, las resoluciones de la Superintendencia de Seguros, los estándares de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires, las Normas Mínimas sobre Controles Internos dictadas por el Banco Central de la República Argentina y las resoluciones de la Unidad de Información Financiera, entre otros organismos de control.

El Comité de Auditoría está integrado por tres directores que revisten la condición de independiente, de conformidad con los criterios de la Comisión Nacional de Valores.

Nombre	Cargo
Laurence Nicole Mengin de Loyer	Directora Independiente Presidenta del Comité
Eduardo Pablo Braun	Director Independiente
José María Orlando	Director Independiente

Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

Su función es asegurar que Grupo Supervielle y sus compañías controladas se encuentren en adecuado nivel de cumplimiento de la normativa vigente y conforme a las mejores prácticas en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

El Comité de PLA y FT también es responsable de 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; 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 Grupo Supervielle y sus compañías controladas y vinculadas; velar por el debido cumplimiento de los deberes de información a las autoridades correspondientes en la materia y desarrollar todas aquellas funciones que establezcan las normas de la UIF y demás disposiciones aplicables en la materia.

El Comité de PLA y FT está integrado por tres directores (uno de ellos es el Oficial de Cumplimiento Corporativo ante la UIF y Presidente del Comité y el otro es el Oficial de Cumplimiento Suplente) y el Gerente Ejecutivo de Prevención de Lavado de Dinero.

Nombre	Cargo
Atilio María Dell'Oro Maini	Director Oficial de Cumplimiento Corporativo Titular Presidente del Comité
Emérico Alejandro Stengel	Vicepresidente 2° del Directorio
Hugo Enrique Santiago Basso	Director

Comité de Riesgos Integrales

Brinda tratamiento institucional a las estrategias y políticas para la gestión de los riesgos de crédito, mercado, tasa de interés, liquidez, operacional y todo otro riesgo que pueda afectar a Grupo Supervielle y sus empresas subsidiarias. Además, eleva al Directorio los documentos de estrategia y políticas referidos a la gestión de riesgos para su aprobación, define los niveles de apetito y tolerancia al riesgo a nivel consolidado y monitorea la estructura de umbrales y límites para la gestión de los riesgos. Es responsable, asimismo, de evaluar la adecuación del capital con relación al perfil de riesgos, dando tratamiento al Informe Anual de Autoevaluación del Capital (IAC) y de establecer la política y marco metodológico para las pruebas de estrés dentro de la gestión integral de riesgos del Grupo.

El Comité de Riesgos Integrales está integrado por al menos dos directores, el CEO de Grupo Supervielle, el Gerente Corporativo de Administración y Control de Gestión y el Gerente Corporativo de Riesgos Integrales.

Nombre	Cargo
Jorge Oscar Ramírez	Vicepresidente 1° del Directorio Presidente del Comité
Julio Patricio Supervielle	CEO y Presidente del Directorio
Emérico Alejandro Stengel	Vicepresidente 2° del Directorio
Laurence Nicole Mengin de Loyer	Directora Independiente

Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo

Tiene la responsabilidad de asistir al Directorio en la adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo que apunten a maximizar la capacidad de crecimiento de Grupo Supervielle y sus compañías vinculadas y prevengan la destrucción de valor. En esta línea, asiste al Directorio en la supervisión de su Programa de Ética y Compliance en todos sus aspectos y es responsable del Área de Sustentabilidad, a través de la cual supervisa la Estrategia de Sustentabilidad de Grupo Supervielle y su correcta implementación en las compañías vinculadas.

El Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo está compuesto por un mínimo de dos directores, el Gerente Ejecutivo de Compliance, el Gerente Corporativo de Asuntos Legales, el Gerente Corporativo de Riesgos Integrales, el Gerente Corporativo de Auditoría y el Gerente Ejecutivo de Asuntos Societarios.

Nombre	Cargo
Atilio María Dell'Oro Maini	Director Presidente del Comité
Laurence Nicole Mengin de Loyer	Directora Independiente

Comité de Remuneraciones y Nominaciones

Asiste al Directorio en materia de nominación de directores y miembros de la Alta Gerencia y planes de sucesión, como así también respecto de la política de remuneraciones para el Directorio, miembros de la Alta Gerencia y personal en general. Además, tiene injerencia en políticas de recursos humanos, capacitación y evaluación de desempeño del personal, incluyendo los esquemas de incentivos y de remuneración variable.

El Comité de Remuneraciones y Nominaciones está constituido por un mínimo de tres directores no ejecutivos. El presidente del Comité debe ser un director que revista la condición de independiente, de conformidad con los criterios de la Comisión Nacional de Valores.

Nombre	Cargo
Eduardo Pablo Braun	Director Independiente Presidente del Comité
Julio Patricio Supervielle	CEO y Presidente del Directorio Presidente del Comité
Hugo Enrique Santiago Basso	Director
Laurence Nicole Mengin de Loyer	Directora Independiente

* Julio Patricio Supervielle es un director ejecutivo en su condición de CEO de la Compañía.

Comité de Divulgación de la Información

Tiene por objeto asegurar el control de oportunidad, calidad y transparencia de la información relevante de Grupo Supervielle y sus compañías vinculadas que deba ser divulgada a los tenedores de los títulos valores de la Sociedad y a los mercados donde coticen.

El Comité de Divulgación de la Información está constituido por al menos tres directores de Grupo Supervielle (entre ellos, el Presidente del Comité de Auditoría y el Presidente del Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo), el CEO de Grupo Supervielle, el Gerente Corporativo de Administración y Control de Gestión, la Gerente de Relaciones con los Inversores, el Gerente Corporativo de Asuntos Legales, el Gerente Corporativo de Auditoría Interna y el Contador de la Sociedad.

Nombre	Cargo
Julio Patricio Supervielle	CEO y Presidente del Directorio Presidente del Comité
Atilio María Dell'Oro Maini	Director
Laurence Nicole Mengin de Loyer	Directora Independiente

Comité de Análisis de Operaciones con Vinculadas

Evalúa las operaciones contempladas en la Política de Aprobación de Operaciones con Partes Relacionadas, Contrapartes Conectadas y Personas Vinculadas y observa que sean otorgadas en las condiciones exigidas por la regulación aplicable y en forma transparente. Sus funciones incluyen la aprobación de operaciones, tasas de referencia y metodologías para transacciones habituales entre las compañías de Grupo Supervielle y su revisión periódica.

El Comité de Análisis de Operaciones con Vinculadas está integrado por al menos un director, el CEO de Grupo Supervielle, los directores miembros del Comité de Auditoría, el Gerente General de la sociedad controlada de Grupo Supervielle involucrada en la operación, el Gerente Corporativo de Créditos, el Gerente Corporativo de Asuntos Legales, el Gerente de Compliance y el Gerente Corporativo de Riesgos Integrales.

Nombre	Cargo
Julio Patricio Supervielle	CEO y Presidente del Directorio Presidente del Comité
Atilio María Dell'Oro Maini	Director
Laurence Nicole Mengin de Loyer	Directora
Eduardo Pablo Braun	Director Independiente

Comité de Ciberseguridad

Entre sus principales objetivos, evalúa e implementa las políticas sobre seguridad de la información y, específicamente, las de ciberseguridad, incluyendo las definiciones de apetito de riesgo y el mapa de riesgos de seguridad de la información. Además, observa el cumplimiento de dichas políticas y el plan de contingencia frente a eventos de ciberseguridad.

El Comité de Ciberseguridad está integrado por dos directores, el CEO de Grupo Supervielle, el CEO de Banco Supervielle, el Gerente Corporativo de Tecnología y los CIOs de las empresas de Grupo Supervielle, el Gerente Corporativo de Riesgos Integrales y los directores de Seguridad de la Información de las empresas de Grupo Supervielle.

Nombre	Cargo
Julio Patricio Supervielle	CEO y Presidente del Directorio Presidente del Comité
Atilio María Dell'Oro Maini	Director
Emérico Alejandro Stengel	Vicepresidente 2° del Directorio

Comité de Inversiones Fintech

Es el ámbito de análisis y decisión sobre la participación de la Sociedad en emprendimientos fintech, productos y proyectos relacionados, incluyendo la ejecución de los presupuestos e inversiones para cada proyecto y el seguimiento de su evolución.

El Comité de Inversiones Fintech está constituido por, al menos, un director y otros funcionarios de la Sociedad o de sus subsidiarias.

Nombre	Cargo
Emérico Alejandro Stengel	Vicepresidente 2° del Directorio Presidente del Comité

BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO

En Grupo Supervielle trabajamos para generar motivación y compromiso en la mejora de nuestras prácticas de gobierno corporativo, en línea con los más altos estándares internacionales, porque creemos que ello contribuye a asegurar la sostenibilidad de la compañía a mediano y largo plazo. En ese sentido, cumplimos con las recomendaciones del Banco Central y otras autoridades regulatorias y basamos la toma de decisiones en normas internas dictadas por el Directorio que determinan los principios de acción, composición, organización y operaciones, establecen criterios de independencia y funciones éticas e identifican situaciones que puedan involucrar conflictos de intereses⁴.



En 2020 fuimos reconocidos por la publicación Institutional Investor como el segundo lugar **Best ESG de América Latina** en la categoría Financials/Banks.



Por tercer año consecutivo formamos parte del **Índice de Sustentabilidad de BYMA**, como organización líder en materia ambiental, social, de desarrollo sustentable y de gobierno corporativo.



Conformamos el **Panel de Gobierno Corporativo de BYMA**, del que participan empresas que voluntariamente adoptan prácticas de Gobierno Corporativo adicionales a las requeridas por la legislación nacional.

⁴ Para más información sobre nuestras prácticas de Gobierno Corporativo, acceder a [nuestra web](#).



Normas que determinan los principios de acción, composición, organización y operaciones

GRI 102-24, 102-27, 102-28, 102-31, 102-35, 102-36

Código de Gobierno Corporativo

Con el objetivo de crear y conservar valor para la compañía, accionistas y grupos de interés, nuestro Código de Gobierno Corporativo formaliza las mejores prácticas, en base a estrictos estándares de información plena, eficiencia, control, ética, protección del público inversor, trato igualitario entre inversores y transparencia empresarial.

Nominación y selección del máximo órgano de gobierno

GRI 102-24

La Asamblea Ordinaria de Accionistas es la encargada de la designación de los miembros del Directorio, de acuerdo a lo establecido por la Ley General de Sociedades (N° 19.550). En tanto, el Comité de Nominaciones y Remuneraciones debe asistir al Directorio en relación con el nombramiento, evaluación y compensación de los funcionarios de la Alta Gerencia.

En Grupo Supervielle promovemos una cultura de igualdad, eliminando cualquier forma de discriminación e inequidad en razón de edad, género, identidad de género, discapacidad, raza, etnia, nacionalidad, religión u orientación sexual. Además, desarrollamos estrategias y planes de acción específicos para identificar y garantizar la remoción de los obstáculos que pueden encontrar las mujeres al ingreso, la participación, el ascenso, la remuneración y el reconocimiento dentro de la organización.

Capacitación del máximo órgano de gobierno

GRI 102-27

Grupo Supervielle cuenta con programas de capacitación continua para sus directores que incluyen aspectos de la gestión en temas económicos, ambientales y sociales. Además, la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos diseña e implementa anualmente un plan de formación y entrenamiento para la Alta Gerencia, donde se incluyen actividades de capacitación específica para las sociedades controladas.

Evaluación de desempeño del máximo órgano de gobierno

GRI 102-28

Los accionistas de Grupo Supervielle consideran anualmente la gestión y el desempeño del Directorio durante una Asamblea Ordinaria, que incluye 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.

Función del máximo órgano de gobierno en el Plan Estratégico de Sustentabilidad

GRI 102-31

El Directorio de Grupo Supervielle es responsable de la revisión anual y aprobación del Plan Estratégico de Sustentabilidad.

Políticas y procesos para determinar la remuneración de Directorio y Alta Gerencia

GRI 102-35, 102-36

Las remuneraciones que perciben los miembros del Directorio por la gestión desarrollada están en conformidad con los principios y límites fijados en la Ley General de Sociedades y las Normas de la Comisión Nacional de Valores. Además, el total de la remuneración es fijado o aprobado por la Asamblea Anual Ordinaria⁵. Por su parte, el Comité de Nominaciones y Remuneraciones tiene a su cargo la aprobación de los sistemas de incentivos en todas sus formas y establece las políticas de remuneración fija y los sistemas de evaluación de desempeño para la Alta Gerencia y el resto del personal, siendo éste el único ámbito formal donde se toman estas decisiones.

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

Los procedimientos y lineamientos de la política de comunicación garantizan el cumplimiento de determinados requisitos por parte de la Compañía y del personal.

⁵ Para más información sobre remuneraciones, referirse a la Memoria Anual de Grupo Supervielle.

Comunicación con inversores y accionistas

GRI 102-43

A lo largo del ejercicio escuchamos las preocupaciones de inversores y accionistas e intentamos responderles con información que se adecue a sus necesidades, a través de diferentes publicaciones e instancias de relacionamiento:

- Conference call de resultados, donde compartimos reportes trimestrales y el management está disponible para responder preguntas e inquietudes.
- Press Releases con resultados e información siempre actualizada.
- Memoria Anual y 20-F, donde resumimos los resultados y la perspectiva de cada ejercicio.

En 2020, las mayores inquietudes se relacionaron con el entorno macroeconómico y político del país y la administración de la organización en el contexto de crisis sanitaria por Covid-19. Desde Grupo Supervielle brindamos información sobre nuestros ejes de acción para abordar los desafíos de la pandemia de acceso público en nuestra web www.gruposupervielle.com.ar

EL SITIO WEB DISPONE DE UNA LÍNEA DE CONTACTO DIRECTO CON EL ÁREA DE RELACIONES CON INVERSORES:

IR-GrupoSupervielle@gruposupervielle.com

En el mismo sitio, de público acceso, actualizamos periódicamente información relevante para inversores:



Información institucional

Se difunden datos de Grupo Supervielle, una descripción de sus negocios, su estructura accionaria, sus subsidiarias y los emprendimientos de responsabilidad social corporativa, incluyendo los reportes de sostenibilidad elaborados de acuerdo a los estándares GRI (Global Reporting Initiative) que se emiten anualmente.



Relacionamiento

Aporta datos sobre iniciativas, kit del inversor, información financiera, calendario de noticias, eventos y presentaciones. También incluye un centro de descargas con las distintas presentaciones de resultados que realiza Grupo Supervielle periódicamente. Además, esta sección comprende una base documental de información financiera y de los registros presentados ante la Comisión Nacional de Valores y ante la Securities and Exchange Commission.



Gobierno corporativo

Describe las prácticas de gobernanza empresarial, la composición de los comités y la Alta Gerencia, registros sobre la composición del Directorio y de las asambleas celebradas.

Relaciones respetuosas

GRI 412-1, 412-3

Como parte de nuestra identidad, en Grupo Supervielle escuchamos al otro para entender sus necesidades. Así, la construcción de respeto por las personas y su realización está presente en cada instancia de la toma de decisiones, alcanzando todas nuestras operaciones y grupos de interés. En este sentido, aunque no contamos con una sistematización de la información del impacto sobre los Derechos Humanos, prevemos comenzar a trabajar en un proceso que nos permita registrar y reportar todas las acciones que al respecto desarrollamos durante cada ejercicio, entre ellas:

- cumplimos con el respeto a las normas internacionales de derecho del trabajo, particularmente en lo referido a la libertad sindical, reconociendo y participando activamente de negociaciones colectivas con los representantes de los trabajadores de nuestras empresas;
- ponemos a disposición de nuestros empleados el servicio de Línea Ética para realizar consultas y denuncias en forma confidencial sobre situaciones que no se alinean con nuestros valores; y
- en el marco de nuestra Estrategia de Sustentabilidad llevamos adelante acciones directamente relacionadas con los Derechos Humanos de los miembros de las comunidades donde operamos.



GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

GRI 102-30

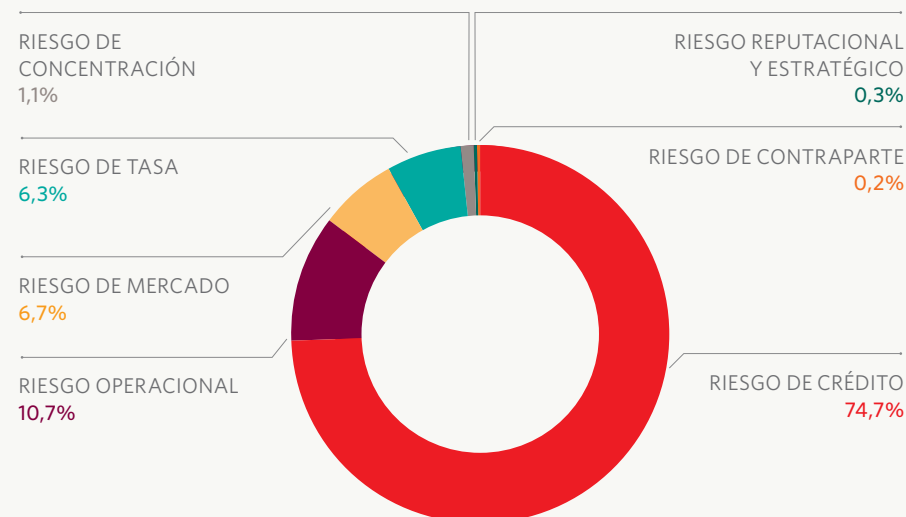
En Grupo Supervielle llevamos adelante una gestión de riesgos integral con la que promovemos una base sólida y eficiente que ayude a nuestras sociedades controladas con una adecuada administración del capital, la identificación de buenas oportunidades en los negocios, mercados y zonas geográficas donde operan y el mejor balance riesgo beneficio para sus accionistas.

EDIFICAMOS UNA CULTURA ROBUSTA EN MATERIA DE RIESGOS CON LA VISIÓN DE SER UNA ENTIDAD INNOVADORA Y CENTRADA EN EL CLIENTE, RECONOCIDA POR SU FORMA DE OPERAR **ÁGIL, SENCILLA Y CORDIAL**.

Como grupo financiero, estamos expuestos a los riesgos típicos de la actividad, como los referidos al crédito, mercado, tasa de interés, liquidez, titulización, operacionales, de tecnología, de reputación y estratégicos. A ellos se agrega, de manera cada vez más creciente, el riesgo vinculado a la ciberseguridad, que durante este ejercicio atravesado por la crisis sanitaria del Covid-19 significó un gran desafío para nuestra industria.

Al respecto, nuestra función contempla un estricto cumplimiento de los lineamientos emitidos por el Banco Central de la República Argentina respecto de las buenas prácticas de gobierno societario y gestión de riesgos.

DISTRIBUCIÓN CAPITAL ECONÓMICO POR TIPO DE RIESGO



Gobierno de Riesgos

La estructura organizativa de gobierno de Grupo Supervielle garantiza una correcta alineación de las diferentes unidades de negocio a un entorno de control integral de los riesgos. Nuestra gestión considera estándares internacionales respecto de temas económicos, ambientales, sociales y de gobernanza y está en línea con las normativas establecidas por el Banco Central de la República Argentina y las recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Chief Executive Officer (CEO)

Su rol está orientado a asegurar que las diferentes compañías de Grupo Supervielle funcionen de manera coordinada, sinérgica y eficiente, aplicando los lineamientos estratégicos definidos para cada uno de los negocios.

Chief Risk Officer (CRO)

Tiene a su cargo la Gerencia Corporativa de Riesgos, con reporte directo tanto al Directorio de Grupo Supervielle como al Directorio de Banco Supervielle (subsidiaria en la que también cumple la función de CRO).

Chief Financial Officer (CFO)

Reporta en forma directa al CEO y al Presidente de Grupo Supervielle, a los efectos de asegurar un adecuado marco de control, además de ser responsable de la rendición de cuentas a los actuales y nuevos accionistas que derivan de la condición de empresa pública.

La estructura de gobierno de riesgos se completa con Comités de Dirección y Alta Gerencia que actúan en la materia:



* Comités a nivel Grupo Supervielle y sus decisiones derraman a todas las entidades que los componen

Principios corporativos para la Gestión de Riesgos

La gestión integral de riesgos que cumplen nuestras principales subsidiarias reguladas, Banco Supervielle e IUDÚ, se sustenta en cinco principios generales:

Independencia de la función de control de riesgos respecto del negocio y de la gestión.



Control y gestión de riesgos integrada en una estructura corporativa altamente profesional.



Toma de decisiones en un ámbito colegiado con fuerte involucramiento de la Dirección y la Alta Gerencia.



Riesgos encuadrados en el apetito de riesgo definido por el Directorio y continuamente monitoreados.



Gestión de riesgos basada en tres líneas de defensa y una mirada integral a nivel de Grupo.



Gestión de Riesgos 2020

Hacia fines de 2020 el Comité de Riesgos Integrales aprobó una serie de normas que regulan y establecen controles específicos en materia de inversiones, liquidez y endeudamiento, que alcanza a Grupo Supervielle y sus empresas vinculadas. Estas políticas incorporan nuevos elementos para delimitar el apetito de riesgo a nivel consolidado y son complementarias a las ya existentes, principalmente en Banco Supervielle e IUDÚ.

Asimismo, 2020 fue un año sumamente desafiante para la Gerencia de Seguridad de la Información, creciendo en la toma de control y conocimiento sobre el nivel de madurez de los aspectos de ciberseguridad en las empresas de Grupo Supervielle. Sobre este punto en particular, brindamos más información en el capítulo Simplicidad, apartado Seguridad de nuestros clientes.

Vale recordar que la Gerencia Corporativa de Riesgos Integrales desarrolla su labor en el marco de cuatro gerencias ejecutivas. Además de la Gerencia de Seguridad de la Información, cuenta con la Gerencia Ejecutiva de Riesgos Financieros, la Gerencia Ejecutiva de Riesgo de Crédito y Stress Test y la Gerencia Ejecutiva de Riesgos No Financieros. Para más información sobre nuestra gestión de riesgos, remitirse a la [Memoria Anual de Grupo Supervielle, apartado D.](#)



ÉTICA Y CONDUCTA

En Grupo Supervielle estamos comprometidos con el fomento de una cultura de integridad que promueve el estricto cumplimiento de las leyes, regulaciones, códigos internos y buenas prácticas aplicables al sector. En esta línea, exigimos a nuestros colaboradores la observancia de reglas de honestidad y transparencia en su relación con la Administración Pública y consideramos inaceptable cualquier acto que pueda ser entendido como cohecho, tráfico de influencias o cualquier forma de corrupción.



Programa de Integridad⁶

Implementamos el Programa de Integridad para la Prevención de la Corrupción, que está conformado por un conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y evitar conductas contrarias a los objetivos y cultura de nuestra compañía. Sus lineamientos son revisados y modificados por los miembros del Directorio, con la orientación y asesoramiento del Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo.

El Programa, de aplicación en Grupo Supervielle y todas sus empresas vinculadas, está compuesto por cuatro elementos:

- **Políticas de Integridad:** Conjunto de procedimientos que guían las acciones de nuestros colaboradores para prevenir la comisión de delitos y conductas impropias. Entre ellas se encuentran el Código de Ética, la Política de Regalos y Viajes Comerciales de Clientes, la Política de Aportes a Partidos Políticos y la Política de Donaciones.
- **Pautas de actuación frente a terceros:** Reglas y procedimientos específicos para prevenir ilícitos en el ámbito de concursos y procesos licitatorios, en la ejecución de contratos administrativos o en cualquier otra interacción con el sector público. También incluye el proceso de Debida Diligencia de Terceros Intermediarios.
- **Capacitaciones y comunicaciones:** Programa de formación continua en materia de anticorrupción destinado a directores, administradores y empleados.
- **Investigaciones internas, Línea Ética y valores:** Canales de denuncia y recursos para prevenir y detectar violaciones de las leyes, implementar procedimientos anticorrupción y otras políticas corporativas.

Además, realizamos rigurosos controles contables para prevenir pagos indebidos y cualquier incumplimiento del Programa de Integridad es elevado al Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo para su análisis y tratamiento.

⁶ Para más información sobre nuestro Programa de Integridad, remitirse a la Memoria Anual de Grupo Supervielle, página 94.

Normas de Conducta

GRI 102-16, 102-17, 102-25

Contamos con normas de conducta que establecen un marco de ética y transparencia para la construcción de confianza en el relacionamiento con los grupos de interés, a la vez que promueven una cultura de integridad, anticorrupción y cumplimiento, para el desarrollo de un contexto comercial sustentable y competitivo.

Código de Ética

Grupo Supervielle cuenta con un [Código de Ética](#) que establece un marco de referencia de las conductas profesionales, morales y de desempeño laboral. Sus lineamientos alcanzan a todos los colaboradores, incluidos dependientes, personas contratadas a término o que se encuentren prestando funciones en período de prueba, miembros del Directorio, asesores externos, proveedores y cualquier tercero que, en virtud de la naturaleza de su vínculo con Grupo Supervielle, pueda afectar su reputación o la de cualquiera de las sociedades que lo conforman.

Por su parte, la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna realiza evaluaciones de las distintas áreas y actividades del Grupo para informar sobre su adecuado funcionamiento y promover mejoras en caso de ser necesario. Los colaboradores reciben una inducción sobre el Código de Ética en su primer día de trabajo y capacitaciones sobre sus actualizaciones.

Política de operaciones entre partes relacionadas

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

Política de conflicto de intereses

Define el marco de referencia para prevenir y gestionar las situaciones de conflicto de intereses que puedan producirse en Grupo Supervielle y sus subsidiarias y alcanza a todos los miembros del Directorio, la Comisión Fiscalizadora, la Alta Gerencia y el resto de los

colaboradores. La Política promueve una conducta ética y honesta, actuando en favor de los intereses de Grupo Supervielle y evitando situaciones que presenten un conflicto real o potencial con intereses personales. Asimismo, se expresa la obligación de informar a las jerarquías, la Gerencia de Compliance y los integrantes del Directorio y de los comités correspondientes sobre hechos que pudieran suscitar conflictos de intereses.

Política de regalos y viajes comerciales de clientes

Establece pautas de actuación que previenen prácticas corruptas o conductas contrarias a la cultura de integridad de Grupo Supervielle. En ese sentido, se incluye la prohibición de recibir y realizar regalos, obsequios y atenciones, salvo los permitidos por las excepciones, tanto a funcionarios públicos como a particulares. También se determinan formas de proceder frente a invitaciones a eventos y viajes comerciales de clientes, así como la obligación de notificar o pedir autorización a la Gerencia de Compliance en determinadas ocasiones. Esta área es la encargada de llevar un Registro de Regalos, en los casos permitidos.

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

Entre otras pautas, dispone el cumplimiento de las políticas y procedimientos alineados con el principio internacional “Conozca a su Cliente” conforme a un enfoque basado en riesgo y el reporte a las autoridades regulatorias correspondientes de operaciones sospechosas, de acuerdo con las leyes de prevención de lavado de dinero, financiación del terrorismo y otras regulaciones de la materia.

Política de donaciones

Precisa los ejes prioritarios de actuación, que son Niñez, Educación, Tercera Edad y Fortalecimiento Institucional, y dispone las condiciones de la donación, los requisitos que deben cumplir los donatarios y un esquema de aprobación. Además, establece la creación de un registro detallado sobre destinatarios, importe y objeto de la donación y prohíbe que la misma se realice en efectivo, directamente a una persona física o en virtud de un acuerdo comercial. Tampoco se permiten donaciones, patrocinios o aportes de cualquier tipo a un gobierno nacional, provincial o municipal o a cualquier organismo público, agencia gubernamental o empresas públicas de participación estatal mayoritaria.

Línea Ética

GRI 102-16, 102-17, 406-1

Línea Ética es un canal de comunicación para clientes, proveedores y empleados que permite solicitar asesoramiento y 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. Son consideradas relevantes las denuncias relacionadas con la apropiación o uso indebido de los recursos de Grupo Supervielle, fraude o manipulación en ventas, corrupción, mal manejo de información confidencial, acoso y malos tratos.

Las personas pueden realizar sus consultas o denuncias a través de dos canales alternativos: una línea telefónica gratuita o una página web en Internet. Su gestión está a cargo de un tercero independiente, garantizando la confidencialidad de la información brindada, el anonimato de los denunciantes y el derecho a defensa de las personas denunciadas.

La Gerencia de Compliance deriva los casos recibidos a las áreas correspondientes para su tratamiento y puede establecer sanciones de acuerdo con los procedimientos vigentes. Posteriormente, informa el resultado de las investigaciones y las decisiones adoptadas al Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo.

Durante este ejercicio hemos recibido a través de Línea Ética 2 denuncias relacionadas con temas de discriminación*, que fueron tratadas y resueltas de acuerdo al protocolo establecido, en conjunto con el área de Recursos Humanos.

* A los efectos de la conceptualización del término discriminación, seguimos lo dispuesto por la Ley 23.592. Según la mencionada norma discriminar es impedir, obstruir, limitar o menoscabar el pleno ejercicio de los derechos y garantías de una persona utilizando como pretexto su género, etnia, creencias religiosas o políticas, nacionalidad, situación social o económica, orientación sexual, edad o caracteres físicos, entre otras condiciones, que pueden ser variables

Compliance

GRI 102-16, 419-1

Trabajamos en línea con las mejores prácticas del mercado para profundizar la cultura de integridad de Grupo Supervielle y sus colaboradores. Con esta visión, revisamos periódicamente el grado de cumplimiento de las leyes y regulaciones que nos resultan aplicables e implementamos las acciones necesarias para corregir desvíos.

La Gerencia de Compliance es la encargada de realizar investigaciones internas en caso de surgir un problema específico o una denuncia en particular. En estos casos, se implementa una auditoría o investigación de registros, libros y cuentas, con el objeto de prevenir y detectar violaciones de las leyes, procedimientos anticorrupción o cualquier disposición del Programa de Integridad. Todos nuestros colaboradores tienen la obligación de cooperar plenamente si se les solicita su participación ante una situación en análisis.

Durante el período reportado finalizamos el ejercicio de Risk Assessment Regulatorio comenzado en septiembre de 2019, con el que se mapearon 700 obligaciones normativas, arrojando un resultado positivo en cuanto al conocimiento y cumplimiento de las mismas por parte de los responsables de las distintas áreas. También se revisaron los procesos y procedimientos asociados y se establecieron planes de acción en los casos en que se identificaron deficiencias.

Además, el Comité de Aprobación de Productos, Servicios y Canales aprobó el lanzamiento de 4 productos y continuamos con la revisión del Programa de Calidad de Ventas implementado durante 2018.



EN TODO EL EJERCICIO NO HEMOS REGISTRADO INCUMPLIMIENTOS DE LEYES Y NORMATIVAS EN LOS ÁMBITOS SOCIAL Y ECONÓMICO.

En 2020 el Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo aprobó políticas relacionadas con temas de Compliance, como la Política de Aprobación de Operaciones con Partes Relacionadas, Contrapartes Conectadas y Personas Vinculadas, el Procedimiento de Comité de Auditoría para Aprobación de Operaciones entre Partes Relacionadas por Monto Relevante, la aprobación del Modelo Operativo de la Función de Compliance y la Política de Compras.



Transparencia

417-3

Brindamos información en forma clara, precisa y objetiva a fin de permitir que las partes interesadas evalúen con exactitud el impacto que las decisiones y actividades de Grupo Supervielle producen sobre sus respectivos intereses. En esta línea, durante el período no hemos observado casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing de nuestras empresas.

Desde Grupo Supervielle construimos transparencia todos los días, sosteniendo un ejercicio de comunicación continua con nuestros grupos de interés a través de diferentes espacios y canales:

Reporte de Sostenibilidad: Desde 2011 elaboramos todos los años el Reporte de Sostenibilidad en base a estándares internacionales GRI (Global Reporting Initiative) y el suplemento sectorial para el sector financiero.

Relaciones con Inversores: A fin de reflejar el valor intrínseco de la compañía y a partir de una política de activo relacionamiento fijada explícitamente por nuestro Directorio, desde 2016 mantenemos una fluida comunicación con los inversores en base a los siguientes principios: fácil accesibilidad, respuesta oportuna a preocupaciones legítimas, transparencia con los compromisos asumidos y divulgación de información pertinente.

Involucramiento de partes interesadas: Grupo Supervielle mantiene una relación fluida y transparente con sus grupos de interés para conocer sus expectativas y preocupaciones y traducirlas en información de valor estratégico para la gestión del negocio.

Anticorrupción

GRI 205-1, 205-2, 205-3

En Grupo Supervielle condenamos la corrupción, tanto en las relaciones con la administración pública como en ámbitos particulares, estableciendo tolerancia cero para este tipo de comportamientos. Por ese motivo, nos comprometemos a denunciar penalmente a las personas que hayan incurrido en este tipo de delitos.

BRINDAMOS LAS GARANTÍAS NECESARIAS PARA QUE QUIENES PERCIBAN UNA POSIBLE CONDUCTA DE CORRUPCIÓN LA NOTIFIQUEN SIN TEMOR ALGUNO DE REPRESALIAS O CONSECUENCIAS NEGATIVAS.

Nuestras prácticas están guiadas por los siguientes preceptos:

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

Como parte de nuestra Cultura de Integridad y nuestro rechazo a cualquier práctica de corrupción, establecimos la prohibición de las siguientes conductas para prevenir actos delictivos:

- Ofrecer dádivas a un funcionario público con el fin de que haga, retarde o deje de hacer alguna acción relativa a sus funciones.
- Ofrecer dádivas a un tercero para que haga valer indebidamente su influencia ante un funcionario público, con el fin de que haga, retarde o deje de hacer algo relativo a sus funciones.
- Ofrecer u otorgar a un funcionario público de otro Estado o de una organización pública internacional, ya sea en su beneficio o de un tercero, sumas de dinero, dádivas, favores, promesas o ventajas, a cambio de que realice u omita realizar un acto relacionado con el ejercicio de sus funciones públicas, o para que haga valer la influencia derivada de su cargo en un asunto vinculado a una transacción económica, financiera o comercial.
- Acceder a las peticiones o solicitudes de comisiones, retribuciones, regalos, beneficios o ventajas económicas que pueda realizar cualquiera de las personas antes indicadas.
- Aceptar comisiones, retribuciones, regalos, beneficios o ventajas económicas por parte de terceras empresas o proveedores en compensación por la contratación de productos o servicios.
- Ofrecer y aceptar cualquier tipo de regalo o beneficio, que exceda de lo aceptado por los usos habituales, sociales y de cortesía y por la política interna.

Asimismo, las acciones, mecanismos y procedimientos internos de nuestro Programa de Integridad están orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades expresadas por la Ley 27.401, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos contra la administración pública, a saber: cohecho y tráfico de influencias, nacional y transnacional; negociaciones incompatibles con el ejercicio de funciones públicas; concusión; enriquecimiento ilícito de funcionarios y empleados; balances e informes falsos agravados. En este sentido, nuestros colaboradores deben actuar con criterios específicos para garantizar la transparencia y rendición de cuentas en la interacción con organismos del sector público y prevenir cualquier ilícito en concursos y procesos licitatorios, así como en la ejecución de contratos administrativos.

Además, para la contratación de servicios de terceros que actuarán en nombre de Grupo Supervielle realizamos previamente un proceso de debida diligencia con el propósito de prevenir conductas impropias por parte del intermediario y que puedan alcanzar penalmente a la compañía. El informe realizado por el área comercial debe ser puesto a disposición de la Gerencia de Compliance, que emitirá su opinión respecto de la idoneidad y adecuación del agente, intermediario o asesor para intervenir la operación. En caso que surgiera algún hecho que haga necesaria una nueva valoración del intermediario, la Gerencia de Compliance o la Gerencia de Auditoría pueden requerir la realización de un proceso de debida diligencia posterior a la suscripción del contrato. Este trámite adicional también puede ser solicitado cuando el tercero reclame el reembolso de gastos inusuales o cuando el intermediario no haya pasado por dicho proceso con anterioridad. Además, se podrán suspender los pagos pendientes mientras se determina la existencia de algún riesgo de corrupción.

CUALQUIER ENTIDAD DE GRUPO SUPERVIELLE QUE ADQUIERA UN NEGOCIO O UNA COMPAÑÍA DEBERÁ REALIZAR UN PROCESO DE **DEBIDA DILIGENCIA** PARA DETECTAR RIESGOS DE INCUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE INTEGRIDAD ANTES DE TOMAR UNA DECISIÓN FINAL SOBRE LA INVERSIÓN O LA FUSIÓN.

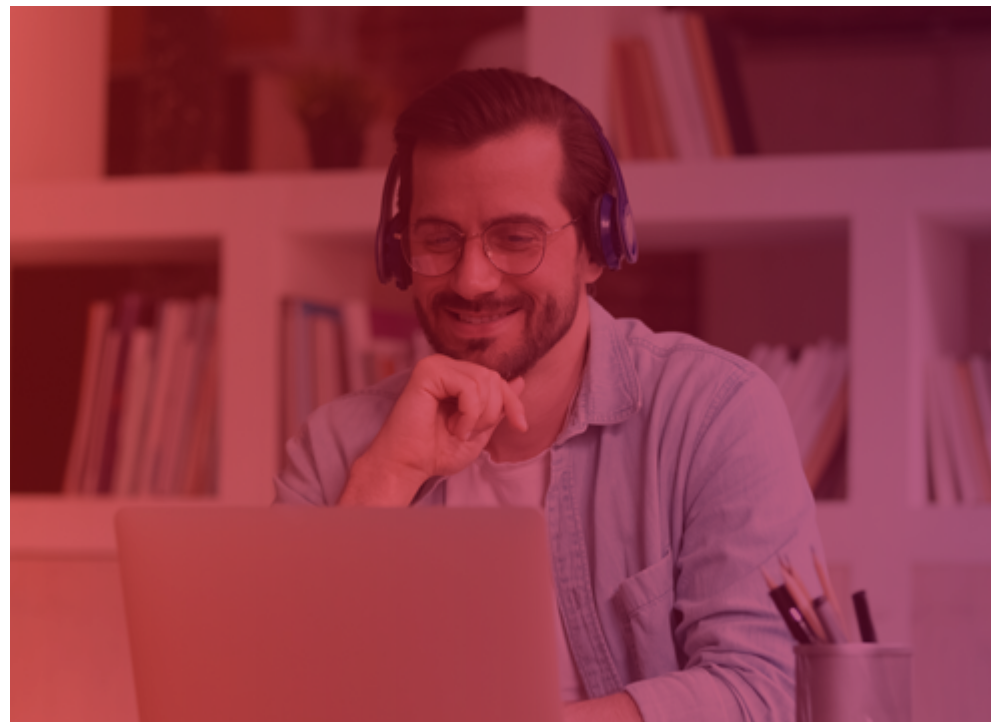
Durante este período analizamos 32 operaciones en relación con riesgos de corrupción y no identificamos casos significativos.

Capacitaciones y comunicaciones

GRI 205-2, 205-3

Contamos con un Programa de Capacitación destinado a directores, administradores y empleados para proporcionar formación continua en materia de ética, compliance y anticorrupción. Su implementación se realiza a través de la Gerencia de Compliance, en coordinación con Recursos Humanos y es de carácter obligatorio para todos nuestros colaboradores.

En el marco de este programa, creamos la carrera de Prevención del Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo, para alertar y alinear sobre las correctas prácticas relativas a estos temas. Durante este período el 86% de los colaboradores de Banco Supervielle cursaron esta formación.



DURANTE EL EJERCICIO REPORTADO **4.373 EMPLEADOS** TOMARON EL CURSO DE CÓDIGO DE ÉTICA EN EL CAMPUS VIRTUAL DE GRUPO SUPERVIELLE.

Asimismo, en 2020 ampliamos nuestra estrategia de capacitación a través de Workplace, la red social corporativa de Grupo Supervielle, donde compartimos publicaciones que abordan diferentes temáticas de Ética y Compliance. En particular, desarrollamos aspectos de nuestro Código de Ética, como Conflicto de Intereses, Política de Regalos, Uso de Redes Sociales, Confidencialidad de la Información, Política de Clientes, Trato Digno, Diversidad y Respeto.

Además, publicamos 20 piezas de concientización que abarcaron los siguientes temas: “En qué creemos”, “Hacer lo Correcto”, “Ética vs. Cumplimiento” y un posteo específico en el “Día Internacional contra la Corrupción”. Asimismo, realizamos capacitaciones sobre “Obligaciones en la Comercialización de Productos de Inversión” y “Compliance & Buenas Prácticas”.

+930
LIKES

+14.000
VISUALIZACIONES

PUESTO 15 DE 90
EN EL RANKING
DE INFLUENCERS

También creamos la Biblioteca de Conocimientos en Workplace, que contiene todas las políticas y procedimientos administrados por la Gerencia de Compliance. En este mismo espacio realizamos las siguientes publicaciones:

- En Supervielle tenemos Códigos
- Compliance está para ayudarte
- Política de Clientes
- Línea Ética. Cómo utilizarla.
- Ética & Transparencia
- Uso de Redes Sociales
- Diferencia entre Ética & Cumplimiento
- Mapa Mental Compliance
- Compliance somos todos
- Hacer lo correcto
- Realización del e-learning sobre Código de Ética
- Confidencialidad de la Información
- Trato Digno
- Conflicto de Intereses y Objetividad
- Día Internacional contra la Corrupción
- Política de Regalos

Durante 2021 proyectamos seguir desarrollando capacitaciones y tutoriales de procedimientos relativos a temas de Compliance en este canal de comunicación.

Certificación Ley SOX

Dada su condición de emisor extranjero ante la Securities and Exchange Commission, la Gerencia SOX de Grupo Supervielle asegura 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 el cumplimiento de las exigencias de las secciones 302, 404 y 906 de la Ley Sarbanes Oxley (SOX). En la estructura organizativa la Gerencia SOX reporta directamente al CFO.

Ágil | Liderazgo

SABEMOS DÓNDE IR



159% creció la nómina de IOL respecto del ejercicio anterior.



3.500 personas aprovecharon las facilidades de nuestro Campus Virtual, una plataforma que permitió cuidar su salud sin desatender su desarrollo profesional.



96% de los colaboradores de Grupo Supervielle recibieron algún tipo de capacitación.



ACOMPAAÑAMOS A NUESTROS COLABORADORES

En un período determinado por la emergencia sanitaria del Covid-19, desde Grupo Supervielle nos enfocamos en potenciar el cuidado de las personas y nuestros grupos de interés, como puede leerse con mayor detalle en nuestro capítulo [Respeto](#). En esta línea, la dirección de Grupo Supervielle se involucró en el acompañamiento de nuestros colaboradores a través de nuestro equipo de Business Partners que lideró las iniciativas de gestión de la crisis y elaboración de protocolos para garantizar la continuidad del trabajo en forma remota y la seguridad de las personas que debían desempeñarse de manera presencial en nuestra red de sucursales.

En el marco de este acompañamiento, desde el primer momento adaptamos nuestras diferentes modalidades de trabajo a las disposiciones y los protocolos definidos a nivel nacional y en cada una de las provincias donde operamos, para extremar las medidas de higiene y salud en el ámbito laboral.

A pesar del desafiante contexto, las iniciativas que llevamos adelante durante el 2020 para proteger la salud y el bienestar de nuestros colaboradores nos permitieron garantizar la continuidad de nuestras acciones en pos de la construcción de liderazgo y los principales objetivos que orientan nuestra gestión, como la contribución con la generación de empleo local, el desarrollo de propuestas de valor para nuestros colaboradores, la creación de oportunidades para desarrollar su potencial y crecer profesionalmente y la promoción de una cultura de trabajo diversa e inclusiva, entre otros.



DESARROLLO Y GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Potenciar el talento

Durante el presente ejercicio trabajamos para integrarnos con una plataforma de gestión del talento que incluye módulos de desempeño, clima, feedback continuo y mapa de talento. Comenzamos con procesos piloto de conversaciones, encuestas pulso y carga de objetivos, lo que nos permitió testear en tiempo real la herramienta que se implementará en 2021.

En Workplace centralizamos todas las comunicaciones de nuestros procesos core, fomentando la curiosidad y el protagonismo. Esto permitió elevar la visibilidad de oportunidades internas, fomentar la cercanía y fortalecer la comunicación. A partir de su lanzamiento en marzo, realizamos más de 80 posteos, en los cuales recibimos 390 comentarios y 2.155 reacciones.

En Banco Supervielle realizamos 195 procesos de búsquedas internas, donde mapeamos 900 colaboradores y seguimos trabajando en la identificación de talento, logrando un incremento del 30% respecto de 2019.

El modelo de negocio nos llevó a seguir trabajando bajo metodologías ágiles, desafiándonos en construir nuevos perfiles, como Líder de Experiencia, Líder COE, Líder de Tribu, Agile Coach, Líder Técnico (ETL), Scrum Master y Product Owner, asociados a las metodologías ágiles que se describen con mayor detalle en el capítulo Innovación.

Evaluaciones de desempeño

Generamos instancias de evaluación donde nuestros colaboradores puedan trabajar con sus líderes sobre objetivos y competencias a desarrollar, buscando construir vínculos cercanos que fomenten la confianza. En contexto de pandemia, adaptamos nuestros formularios de evaluación de desempeño para el envío en forma online, facilitando y permitiendo la conversación virtual.

En el período que reportamos se realizaron 3.945 evaluaciones de desempeño, de las cuales el 79,8% corresponde a mujeres y el 77,3%, a hombres.

#ConversacionesQueImportan

Seguimos reforzando el mensaje de feedback, reconocimiento y feedforward en las conversaciones de los colaboradores con sus líderes y con el equipo.

Trabajamos en un nuevo Modelo de Desempeño para 2021, donde nos centraremos en objetivos alineados a los ejes estratégicos de la organización y el desarrollo de nuevas competencias. Incluiremos el módulo Conversaciones Continuas para dar y recibir feedback de cualquier colaborador.

Business Partner

El Business Partner tiene la función de asegurar que las políticas y prácticas de Recursos Humanos sean implementadas de forma adecuada. Para ello, este socio estratégico despliega acciones y conversaciones orientadas a fomentar el liderazgo, la colaboración y el trabajo en equipo.

En un año signado por la pandemia, nuestro equipo de Business Partners fue protagonista de la transformación derivada de la nueva normalidad, con distintas iniciativas de gestión de la crisis y elaboración de protocolos de prevención para cuidar a nuestros colaboradores y clientes.



En ese marco, establecimos una nueva forma de organización que nos permitió, en el plazo de una semana, que 1.200 colaboradores de todas las áreas de staff pudieran trabajar desde sus casas de manera remota, con acceso a los mismos sistemas que en la oficina. Para la red de sucursales, armamos equipos en ciclos de trabajo de 14 días, siguiendo el concepto de burbujas, para garantizar la operatoria presencial ante eventuales casos de contagio.

Dictamos cursos de prevención Covid-19 obligatorios para todos los empleados a través del Campus Virtual y talleres de concientización en forma presencial a cargo de técnicos especialistas en Seguridad e Higiene. Además, duplicamos la cantidad de profesionales de nuestro equipo médico, con atención las 24 horas todos los días y elaboramos una estrategia sanitaria de testeo, aislamiento y seguimiento de casos para cuidar la salud de nuestros colaboradores y garantizar la continuidad de la operatoria en todas las sucursales del país.

También habilitamos una línea de contención telefónica con un equipo de psicólogos externos para acompañar a nuestros colaboradores en sus consultas de índole personal, familiar o de gestión del equipo, garantizando la confidencialidad de los temas tratados.

REALIZAMOS UN DIAGNÓSTICO CON **350 LÍDERES** PARA CONOCER EL CLIMA DE TRABAJO Y EL NIVEL DE COMUNICACIÓN DENTRO DE LOS EQUIPOS, A PARTIR DEL CAMBIO DE MODALIDAD LABORAL IMPUESTA POR LA PANDEMIA.



Acciones en Banco Supervielle

Continuamos trabajando en el empoderamiento de los líderes, con reuniones individuales enfocadas en la gestión de equipos y asesorándolos en la preparación de conversaciones difíciles. También avanzamos en la formación individual de colaboradores, haciendo hincapié en la toma de decisiones. Dada la emergencia sanitaria, tuvimos un especial acompañamiento para la red de sucursales que, a diferencia de las áreas centrales, trabajó de manera presencial.

- Reuniones en áreas centrales con líderes y equipos: **570**
- Reuniones individuales con gerentes divisionales: **180**
- Reuniones con líder comercial, operativo y gerente de centro de negocios: **18**
- Reuniones individuales con gerente de sucursal: **732**
- Participación en reuniones de staff de divisionales: **72**
- Reuniones individuales con colaboradores: **240**

Además, desarrollamos un Proyecto de Acuerdos de Trabajo que alcanzó a 350 colaboradores de la red de sucursales. Con una duración trimestral, realizamos reuniones mensuales de feedback y seguimiento de objetivos, con el fin de que adquieran habilidades de comercialización de productos de manera digital.

Acciones en IUDÚ

Con el objeto de brindar soporte y acompañamiento durante los primeros momentos de la pandemia, realizamos contactos individuales y grupales a través de videollamadas, alcanzando al 90% de la nómina de empleados del sector de ventas y canales. De esta manera, ampliamos los canales de comunicación y fortalecimos los vínculos de confianza y cercanía entre los colaboradores y la organización. Asimismo, acompañamos a los equipos en sus necesidades e inquietudes con respecto al contexto de Covid-19:

- Comunicación del protocolo.
- Encuentros grupales con los colaboradores.
- Reuniones con líderes y el departamento médico para la aplicación del protocolo.
- Entrega y distribución de mascarillas, tapabocas y mamparas.



EN 2020 CREAMOS CONCIENCIA
EN EQUIPOS Y LÍDERES SOBRE
LA IMPORTANCIA DE RESPETAR
LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA
COMPROMETERNOS A OPTIMIZAR LOS
NIVELES DE SALUD Y PRODUCTIVIDAD
DENTRO DE LAS SUCURSALES.

CAPACITACIÓN

En Grupo Supervielle creamos oportunidades para que nuestros colaboradores puedan brindar todo su potencial y crecimiento y, con esa visión, ofrecemos herramientas de formación que promueven su desarrollo en línea con nuestros objetivos estratégicos.

Durante este ejercicio, continuamos haciendo foco en la capacitación relacionada a conocimientos técnicos, herramientas de gestión de equipos y personales, normativa obligatoria, desarrollo de idiomas y nuevas modalidades de organización del trabajo.

Inversión en formación

96%
de los
empleados
de Grupo
Supervielle
recibieron
algún tipo de
capacitación

5.018
empleados

105.000
horas de
capacitación
totales

28
horas promedio
de capacitación
por empleado
capacitado

\$50,6 millones
Inversión total en
capacitaciones en
Banco Supervielle

\$2,3 millones
Inversión total
en capacitaciones
en IUDÚ

\$13.626
Inversión
por empleado
capacitado en
Banco Supervielle

\$2.268
Inversión por
empleado capaci-
tado en IUDÚ

Promedio de horas de formación anual por género

	Mujeres	Hombres
Banco Supervielle	30,29	27,41
IUDÚ	3,96	6,24
Tarjeta Automática	6,56	3,29
MILA	16,6	10,36
Cordial Servicios	5,86	7,45
IOL	15,28	14,21

Promedio de horas de formación anual por categoría laboral

	Presidente + Directores	Top Management	Gerentes	Mandos Medios	Staff
Banco Supervielle	0,37	53,38	69,31	33,2	26,89
IUDÚ	0	0,88	2	8,61	3,61
Tarjeta Automática	0	0	0	13,33	5,81
MILA	1	0	0	0	11,83
Cordial Servicios	0	1	5	3,6	6,89
IOL	38,22	9,82	12,95	14,71	14,37

Principales capacitaciones

Incentivamos el desarrollo del liderazgo de nuestros colaboradores a través de una formación permanente y el acompañamiento en la gestión de los equipos de trabajo, escuchando sus necesidades para lograr el bienestar del conjunto, especialmente en un escenario de pandemia.

Programa de Capacitación para la Alta Gerencia. Nos enfocamos en el trabajo interdisciplinario para idear nuevas y diferentes maneras de llevar adelante proyectos estratégicos.

Construcción de Equipos - Desarrollo de Líderes. Trabajamos en la construcción de vínculos que fortalezcan el trabajo diario a través del coaching y actividades de integración, comunicación y cooperación. Creamos contenidos para gestionar de manera remota, teniendo en cuenta las circunstancias impuestas por la pandemia, poniendo el foco en el rol del líder y su equipo y compartiendo buenas prácticas. En el marco de este programa creamos espacios de formación en diseño de Objetivos y Resultados Clave (OKR) y nuevos talleres, como Inteligencia Emocional, Gestión del Cambio y Marca de Valor Personal, entre otros.

Programa de Coaching Interno. Diseñamos un programa de formación con dos coaches internos, orientado a aspectos conversacionales, interpersonales y de foco conceptual. Realizamos 11 ediciones de carácter voluntario y abierto.

Charlas mensuales sobre coyuntura económica. Realizamos un ciclo de charlas abiertas donde nuestros expertos comparten y analizan en profundidad el informe de Coyuntura Económica, generando un espacio de debate, consultas y aprendizaje.

Programa de formación en Transformación. Desarrollamos habilidades que se tornan relevantes de cara al futuro y la evolución de nuestro negocio. En 2020 sumamos contenidos relacionados con agilidad, transformación, gestión del cambio y Design Thinking, entre otros.

Programa Escuela de Créditos. Dirigido a ejecutivos comerciales, este programa se organiza en tres niveles (Emprendedores y Pymes, Pymes y Megras), agrupados por roles. Trabajamos en talleres prácticos que fomentan la ejercitación como método de aprendizaje y buscamos fortalecer el dominio de los participantes en análisis crediticios, balances y estados financieros.

Normativa Obligatoria. Proseguimos con el desarrollo de aspectos normativos obligatorios para el negocio, como Normas NIIF, Prevención de Lavado de Dinero y Normas SOX, entre otros.

Programas de formación para red de sucursales. Buscamos facilitar el aprendizaje de nuestros colaboradores en procesos y herramientas que complementan su función actual, a través de contenidos online y autogestionados. Así, una persona que se desempeña en una sucursal de servicios puede complementar su formación con la carrera Potencial Pyme, donde aprenderá contenidos relacionados con la atención en sucursales bancarias. De la misma manera, una persona que trabaja en una sucursal bancaria puede completar la carrera de Formación Previsional.

Programa de Coaching para la Red. Dirigido a los líderes de nuestras redes comerciales, responsables operativos y tesoreros. Cubrimos el 100% de los roles de liderazgo en la red de sucursales y centros de servicios.

Zoom. Generamos conciencia sobre el nuevo modelo de gestión comercial para nuestra red de sucursales, buscando fomentar la consistencia de nuestros procesos. Estamos trabajando en un plan de formación con mayor profundidad que se completará en 2021.

Programa de formación en Habilidades de Gestión Telefónica. El contexto de pandemia generó una alta necesidad de fortalecer habilidades para gestionar interacciones comerciales de manera remota para personas que hasta ese momento tenían experiencia en gestiones presenciales fundamentalmente.

Inglés. Seguimos capacitando a gerentes corporativos, ejecutivos y todos aquellos colaboradores que necesitan contacto frecuente con actividades en este idioma.

Becas para colaboradores. Colaboramos con el desarrollo de empleados de Banco Supervielle en su formación directiva, gerencial, de negocios o focalizada en alguna temática específica, a través de un programa de becas, en casas de estudio de primer nivel.

EN 2020 DESTACAMOS EL TRABAJO DE MÁS DE **40 FORMADORES** INTERNOS QUE NOS AYUDAN A COMPARTIR CONOCIMIENTO Y DARLE LA IMPRONTA PROPIA DE GRUPO SUPERVIELLE Y DISEÑAMOS UN PLAN DE APRENDIZAJE PARA POTENCIAR SU ROL PEDAGÓGICO. A LO LARGO DEL AÑO SE BRINDARON 40.000 HORAS DE FORMACIÓN INTERNA.



Charlas virtuales con el periodista y analista político Carlos Pagni para PyMes.

Campus Virtual

Durante la pandemia, nuestro Campus Virtual desarrolló un rol fundamental para llegar a cada uno de nuestros colaboradores y lograr escala en el aprendizaje. Nuestra plataforma cuenta con cursos e-learning asincrónicos, cursos virtuales en tiempo real y carreras que hacen al desarrollo en profundidad de un área de conocimientos o habilidades en particular.

Para el desarrollo de las capacitaciones, ponemos a disposición un modelo de aprendizaje llamado 70.20.10., cuyos porcentajes combinan el aprendizaje a través de las experiencias, la interrelación con otras personas y la metodología formal. A través de lecturas, clases y programas de entrenamiento, cuidamos que las posibilidades sean amplias y que cada colaborador encuentre su timing e importancia contextual.

Con acceso abierto a todos los colaboradores y posiciones, disponemos de más de 200 opciones de formación. Cada curso cuenta con outcomes esperables en la práctica y nuestros líderes pueden ver en tiempo real los avances de cada uno de sus colaboradores y fomentar el aprendizaje tanto formal como en la actividad diaria.

Nuestro Campus Virtual cumplió un año, convirtiéndose en una herramienta clave para la formación de nuestros colaboradores en un contexto singular.

CAMPUS VIRTUAL
EN 2020 ALCANZAMOS
A 3.500 USUARIOS ACTIVOS DE BANCO
SUPERVIELLE E INCORPORAMOS A TODAS
LAS EMPRESAS DE GRUPO SUPERVIELLE.

Workplace

En 2020 implementamos Workplace, una red social corporativa que nos permite, entre otras facilidades, compartir información y realizar transmisiones en vivo. En un ejercicio caracterizado por la virtualidad y el trabajo remoto, utilizamos Workplace como un nuevo canal de formación, aprovechando su potencial para la publicación de contenidos que sintonizan con nuestra estrategia de capacitación. Brindamos más información sobre el uso de Workplace en nuestro capítulo Innovación, apartado “Comunicación interna”.

IU Liderazgo

Avanzamos en el diseño e implementación de este programa destinado a 100 líderes de los equipos de sucursales, contact center y cobranzas de IUDÚ. Los talleres se realizaron a través de Workplace con temáticas relativas a: estilos de liderazgos, liderazgo en contextos VICA (volatilidad, incertidumbre, complejidad y ambigüedad), feedback y conversaciones difíciles, objetivos Smart, reconocimiento e inteligencia emocional. Con estas capacitaciones, entre otras actividades, en IUDÚ consolidamos Workplace como red social interna y también relanzamos este canal en Supervielle Seguros y FFVV Previsional.

100
HORAS DE
CAPACITACIÓN

97%
DE ACEPTACIÓN
POR PARTE DE LOS
PARTICIPANTES

Asimismo, en IUDÚ reactivamos Star Me Up como herramienta de reconocimiento de los equipos, implementamos chat bots para consultas sobre la pandemia y gestionamos el perfil de LinkedIn para iniciar la construcción de una marca con foco en la experiencia del empleado.

ATRACCIÓN Y DESARROLLO DE TALENTOS

Nuestros colaboradores constituyen una pieza clave para el desarrollo y la innovación de nuestro ecosistema. En 2020 implementamos nuestra estrategia de Marca Empleadora, basada en los pilares de cercanía, transformación, superación y comunidad. Además, facilitamos el proceso de reclutamiento con la incorporación del onboarding digital, generamos contenidos en LinkedIn para fomentar un mayor engagement y proveer más información a los candidatos en la instancia de selección y desarrollamos iniciativas de formación para promover semilleros de talentos digitales.

En Banco Supervielle

Programa de Jóvenes Profesionales

Con el objetivo de incorporar talentos a la organización a través de un proceso de reclutamiento innovador, a principios de 2020 lanzamos el programa de Jóvenes Profesionales, orientado a estudiantes o graduados de diversas carreras, especialmente ingenieriles. Recibimos a 9.450 postulantes, 55 de los cuales participaron del Assessment Center. En la selección, priorizamos las competencias de innovación y cambio, autodesarrollo, mindset digital, trabajo colaborativo, orientación a resultados y visión global. Estrenando el onboarding 100% digital, en abril incorporamos a 12 jóvenes profesionales que durante el primer año tendrán un seguimiento con tutores, actividades de integración y capacitaciones en gestión estratégica e innovación.



Escuela de TI

En Mendoza implementamos la Escuela de Tecnología de la Información, para aprovechar el potencial de talentos del distrito y generar un semillero de perfiles ingenieriles. El propósito de la iniciativa es establecer un esquema de crecimiento y cobertura de vacantes en forma orgánica ante el desafío de incorporar profesionales en TI, especialmente en las áreas de desarrollo. Los postulantes seleccionados contaron con mentores y participaron de una serie de capacitaciones centradas en habilidades técnicas, como NetCore, OpenApi y C#, entre otras.

Eventos y ferias de empleos

Participamos como sponsors y disertantes en las tradicionales ferias de empleo, que en 2020 se transformaron en eventos virtuales por la pandemia y continuamos el intercambio que mantenemos con distintas universidades, con la participación en proyectos de marketing de la Universidad Torcuato Di Tella.

En IUDÚ

Experiencia digital del candidato

Con la incorporación de nuevas herramientas, como la gamificación y el onboarding 100% digital, robustecemos el proceso de reclutamiento y consolidamos nuestros lineamientos de marca empleadora.

En IUDÚ incorporamos el videojuego Nawaiam para conocer el perfil laboral del candidato antes de entrevistarlos. Su narrativa conduce a tomar decisiones éticas que son valoradas con inteligencia artificial. Los resultados no solo están disponibles para la compañía, sino también para los candidatos, generando un mutuo beneficio antes de formalizar la contratación. Tras la selección, los nuevos "iuduers" tuvieron este año un onboarding totalmente digital. En esta línea, activamos una App para que completen su legajo y accedan a información de la organización, incluso antes de su ingreso efectivo. En la primera jornada les enviamos a su domicilio las herramientas de trabajo junto a un desayuno de bienvenida y durante los primeros meses practicamos un seguimiento de su adaptación mediante encuestas.

Lanzamiento de programa de referidos en IUDÚ

En 2020 implementamos una versión Beta de un programa para que nuestros colaboradores nos recomienden como empleadores y refieran perfiles de TI y Data Mining, habiendo incorporado los primeros perfiles. Esto nos permite reducir los costos de consultoría en un 93% y como agradecimiento entregamos una giftcard de \$10.000.

**TASA DE NUEVAS
CONTRATACIONES**
11,2%

**TASA
DE EGRESOS**
12%

Nuevas contrataciones y egresos

		Banco Supervielle	IUDÚ	TA	MILA	Cordial Servicios	Supervielle Seguros	Bróker de Seguros	SAM	IOL	Grupo Supervielle	Consolidado
Total de nuevas contrataciones	Cantidad	276	119	26	0	1	28	22	0	88	0	560
	Tasa de ingreso ¹	7,4%	25,1%	6,8%	0,0%	0,8%	21,7%	100,0%	0,0%	65,2%	0,0%	11,2%
Total de egresos	Cantidad	412	97	63	3	1	21	0	1	23	2	623
	Tasa de egreso ²	11,1%	20,4%	16,4%	10,3%	0,8%	16,3%	0,0%	9,1%	17,0%	28,6%	12,0%

¹ Tasa de nuevas contrataciones: cociente entre la cantidad de ingresos registrados durante 2020 y la cantidad de empleados activos al 31 de diciembre del mismo ejercicio.

² Tasa de egreso: cociente entre la cantidad de egresos registrados durante 2020 y la cantidad de empleados activos al 31 de diciembre del mismo ejercicio.

Nuevas contrataciones por género y por empresa

		Banco Supervielle	IUDÚ	TA	MILA	Cordial Servicios	Supervielle Seguros	Bróker de Seguros	SAM	IOL	Grupo Supervielle	Consolidado
Mujeres	Cantidad	109	76	22	0	1	9	10	0	20	0	247
	Tasa	6,0%	26,6%	7,0%	0,0%	1,4%	12,2%	100,0%	0,0%	60,6%	0,0%	9,5%
Hombres	Cantidad	167	43	4	0	0	19	12	0	68	0	313
	Tasa	8,8%	22,8%	5,6%	0,0%	0,0%	34,5%	100,0%	0,0%	66,7%	0,0%	13,0%

Nuevas contrataciones por edad y por empresa

		Banco Supervielle	IUDÚ	TA	MILA	Cordial Servicios	Supervielle Seguros	Bróker de Seguros	SAM	IOL	Grupo Supervielle	Consolidado
Hasta 30 años	Cantidad	196	56	17	0	0	4	8	0	48	0	329
	Tasa	34,1%	39,2%	9,4%	0,0%	0,0%	17,4%	100,0%	0,0%	67,6%	0,0%	32,0%
Entre 31 y 40 años	Cantidad	52	44	6	0	1	13	9	0	30	0	155
	Tasa	3,6%	19,6%	3,4%	0,0%	1,6%	20,0%	100,0%	0,0%	63,8%	0,0% ³	7,6%
Entre 41 y 50 años	Cantidad	22	17	3	0	0	10	4	0	9	0	65
	Tasa	1,8%	18,5%	11,1%	0,0%	0,0%	27,8%	100,0%	0,0%	56,3%	0,0%	4,5%
Desde 50 años	Cantidad	6	2	0	0	0	1	1	0	1	0	11
	Tasa	1,3%	12,5%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	2,2%

LA NÓMINA DE “IOLERS” SE INCREMENTÓ UN **159%** RESPECTO DEL EJERCICIO ANTERIOR, ACOMPAÑANDO EL CRECIMIENTO EXPONENCIAL DEL NEGOCIO A PARTIR DE UN FUERTE TRABAJO DE TRANSFORMACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS Y NUESTRO POSICIONAMIENTO COMO MARCA EMPLEADORA.

Durante este ejercicio ingresaron a Supervielle Seguros un 22% más de personas que el año pasado. Este incremento permitió la mejora de procesos y la creación de la Gerencia de Producto y las áreas de Producto, UX, BI, Marketing y Comunicación, Arquitectura de IT, Seguridad informática, Gobierno IT y Comercial para el canal Productores. Asimismo, el crecimiento de la nómina nos permitió revisar las tareas para ajustarnos a las necesidades de nuestros clientes, principalmente en tiempos de pandemia.

³ Sin empleados en esta categoría.

Egresos por género y por empresa

	Banco Supervielle		IUDÚ		TA		MILA		Cordial Servicios		Supervielle Seguros		Bróker de Seguros		SAM		IOL		Grupo Supervielle		Consolidado	
	Cant.	Tasa	Cant.	Tasa	Cant.	Tasa	Cant.	Tasa	Cant.	Tasa	Cant.	Tasa	Cant.	Tasa	Cant.	Tasa	Cant.	Tasa	Cant.	Tasa	Cant.	Tasa
Mujeres	166	9,2%	65	22,7%	48	15,3%	1	20,0%	0	0,0%	11	14,9%	0	0,0%	1	100%	3	9,1%	2	40,0%	297	11,0%
Hombres	246	13,0%	32	16,9%	15	20,8%	2	8,3%	1	2,2%	10	18,2%	0	0,0%	0	0%	20	19,6%	0	0,0%	326	14,0%

Egresos por edad y por empresa

		Banco Supervielle	IUDÚ	TA	MILA	Cordial Servicios	Supervielle Seguros	Bróker de Seguros	SAM	IOL	Grupo Supervielle	Consolidado
Hasta 30 años	Cantidad	179	37	34	0	0	6	0	1	11	0	268
	Tasa	31,2%	25,9%	18,8%	0,0%	0,0%	26,1%	0,0%	50,0%	15,5%	0,0% ⁴	26,0%
Entre 31 y 40 años	Cantidad	98	45	28	2	1	10	0	0	10	0	194
	Tasa	6,8%	20,1%	16,1%	12,5%	1,6%	15,4%	0,0%	0,0%	21,3%	0,0%	10,0%
Entre 41 y 50 años	Cantidad	58	14	1	1	0	4	0	0	2	1	81
	Tasa	4,7%	15,2%	3,7%	10,0%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	12,5%	50,0%	6,0%
Desde 50 años	Cantidad	77	1	0	0	0	1	0	0	0	1	80
	Tasa	16,9%	6,3%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	16,0%

⁴ Sin empleados en esta categoría.

REMUNERACIÓN

GRI 102-38, 102-39, 405-2

El análisis de la estructura salarial nos permite revisar cómo compensamos el desempeño de nuestros colaboradores, retenemos talentos y mantenemos competitiva la organización, considerando asimismo las tendencias del mercado laboral.

Durante este ejercicio llevamos a cabo una instancia de revisión (ventana de compensaciones) para analizar y determinar las promociones de puestos y adecuaciones salariales de toda la nómina. En el proceso consideramos el mercado de referencia, la equidad interna en la organización y diferentes variables de gestión y talento. Para maximizar el análisis de la información implementamos tableros de indicadores con datos del sistema de liquidación de haberes y de los registros administrados por Recursos Humanos. Ello nos permitió conjugar múltiples variables de forma simultánea y dinámica y potenciar nuestras decisiones.

En IUDÚ comenzamos la reestructuración salarial para acompañar la transformación hacia una organización ágil, donde conviven puestos tradicionales con roles de la nueva metodología. Nos enfocamos en los puestos prioritarios y sus correspondientes expectativas salariales y durante 2021 consolidaremos el modelo de compensaciones en base a una estructura funcional.

En Grupo Supervielle respetamos la igualdad salarial entre mujeres y hombres bajo las mismas condiciones laborales. Las remuneraciones son determinadas por las funciones desempeñadas, la trayectoria en el cargo y las referencias del mercado.

Ratios del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres por categoría laboral⁵

Los salarios base de las compañías de Grupo Supervielle que se encuentran bajo convenio colectivo de trabajo están definidos según lo establecido en dichos acuerdos y no cuentan con ninguna diferenciación con respecto a cuestiones de género. Para el caso de Broker de Seguros, SAM y Grupo Supervielle (Holding) no es posible establecer el ratio entre hombres y mujeres, dado que en nómina de empleados a fin del período no se encontraron trabajadores de ambos géneros en el mismo puesto para realizar la comparación.

	Banco Supervielle	IUDÚ	TA	MILA	Cordial Servicios	Supervielle Seguros	Bróker de Seguros	SAM	IOL	Grupo Supervielle
Staff	0,94	0,79	1,9	1,03	1	0,94	0,99	0,58	0,7	0,63

	Ratio de compensación total anual ⁶	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual ⁷
Banco Supervielle	7,78	N/A
IUDÚ	6,7	0,91
Tarjeta Automática	4,3	1,02
MILA	1,74	1,06
Cordial Servicios	4,68	1
Supervielle Seguros	7,63	N/A
Bróker de Seguros	2,47	N/A
SAM	2,09	1
IOL	2,84	0,71
IOL Argentina	2,71	0,64
Grupo Supervielle	3,2	1,06

N/A: no se cuenta con datos suficientes para analizar la información respecto al período anterior.

⁵ El valor de la remuneración promedio considerada para la evaluación de los ratios incluye el salario base y conceptos adicionales considerados como beneficios al personal. Por cuestiones de confidencialidad solo se expone información sobre la categoría "Staff".

⁶ Ratio de la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada).

⁷ Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana del incremento porcentual de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada).

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En Grupo Supervielle fomentamos un entorno laboral donde nuestros colaboradores puedan desempeñar todo su potencial con un marco garantizado de respeto, privacidad y valoración del ser humano, por lo que no admitimos acciones o comentarios de hostigamiento o discriminación bajo ninguna circunstancia.

En 2020 conformamos un equipo multidisciplinario para definir con una modalidad participativa la estrategia de Diversidad e Inclusión de la organización.

Colaboradores de Grupo Supervielle

GRI 102-8, 405-1

Nuestro ecosistema cuenta con más de 5.000 colaboradores que se desempeñan en un ambiente de diversidad donde se potencian oportunidades de talento entre las diferentes compañías.

Total de colaboradores

Banco Supervielle	IUDÚ	TA	MILA	Cordial Servicios	Supervielle Seguros	Bróker de Seguros	SAM	IOL*	Grupo Supervielle	Consolidado
3.706	475	385	29	119	129	22	11	135	7	5.018

Colaboradores por género

		Banco Supervielle	IUDÚ	TA	MILA	Cordial Servicios	Supervielle Seguros	Bróker de Seguros	SAM	IOL	Grupo Supervielle	Consolidado
Mujeres	Cantidad	1.810	286	313	5	73	74	10	1	33	5	2.610
	Porcentual	49%	60%	81%	17%	61%	57%	45%	9%	24%	71%	52%
Hombres	Cantidad	1.896	189	72	24	46	55	12	10	102	2	2.408
	Porcentual	51%	40%	19%	83%	39%	43%	55%	91%	76%	29%	48%

Porcentajes sobre total categoría

Distribucion por categoria y genero		Valor 2020
Mujer	Presidentes/Directores	16,7%
	Top Management	8,7%
	Gerentes	29,7%
	Mandos medios	36,7%
	Staff	55,6%
Hombre	Presidentes/Directores	83,3%
	Top Management	91,3%
	Gerentes	70,3%
	Mandos medios	63,3%
	Staff	44,4%

Colaboradores por edad

	Banco Supervielle		IUDÚ		TA		MILA		Cordial Servicios		Supervielle Seguros		Bróker de Seguros		SAM		IOL		Grupo Supervielle		Consolidado	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Hasta 30 años	574	15%	143	30%	181	47%	1	3%	24	20%	23	18%	8	36%	2	18%	71	53%	0	0%	1.027	20%
Entre 31 y 40 años	1.439	39%	224	47%	174	45%	16	55%	62	52%	65	50%	9	41%	4	36%	47	35%	2	29%	2.042	41%
Entre 41 y 50 años	1.237	33%	92	19%	27	7%	10	34%	20	17%	36	28%	4	18%	4	36%	16	12%	2	29%	1.448	29%
Desde 50 años	456	12%	16	3%	3	1%	2	7%	13	11%	5	4%	1	5%	1	9%	1	1%	3	43%	501	10%

Porcentajes sobre total categoría

Distribucion por categoria y edad			Valor 2020
Menores de 30 años	Presidentes/Directores		0,0%
	Top Management		0,0%
	Gerentes		1,9%
	Mandos medios		4,6%
	Staff		23,9%
Entre 31 y 40 años	Presidentes/Directores		0,0%
	Top Management		8,7%
	Gerentes		32,3%
	Mandos medios		40,6%
	Staff		41,3%
Distribucion por categoria y edad			Valor 2020
Entre 41 y 50 años	Presidentes/Directores		33,3%
	Top Management		52,2%
	Gerentes		44,3%
	Mandos medios		41,0%
	Staff		26,2%
Mayores de 50 años	Presidentes/Directores		66,7%
	Top Management		39,1%
	Gerentes		21,5%
	Mandos medios		13,8%
	Staff		8,7%

Colaboradores por edad y por género

		Banco Supervielle		IUDÚ		TA		MILA		Cordial Servicios	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Hasta 30 años	Cantidad	281	293	103	40	151	30	0	1	16	8
	Porcentual	49%	51%	72%	28%	83%	17%	0%	100%	67%	33%
Entre 31 y 40 años	Cantidad	773	666	137	87	142	32	4	12	39	23
	Porcentual	54%	46%	61%	39%	82%	18%	25%	75%	63%	37%
Entre 41 y 50 años	Cantidad	631	606	41	51	20	7	1	9	10	10
	Porcentual	51%	49%	45%	55%	74%	26%	10%	90%	50%	50%
Desde 50 años	Cantidad	125	331	5	11	0	3	0	2	8	5
	Porcentual	27%	73%	31%	69%	0%	100%	0%	100%	62%	38%

		Supervielle Seguros		Bróker de Seguros		SAM		IOL		Grupo Supervielle		Consolidado	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Hasta 30 años	Cantidad	15	8	4	4	0	2	16	55	0	0	586	441
	Porcentual	65%	35%	50%	50%	0%	100%	23%	77%	0%	0%	57%	43%
Entre 31 y 40 años	Cantidad	39	26	5	4	1	3	10	37	2	0	1.152	890
	Porcentual	60%	40%	56%	44%	25%	75%	21%	79%	100%	0%	56%	44%
Entre 41 y 50 años	Cantidad	17	19	1	3	0	4	7	9	0	2	728	720
	Porcentual	47%	53%	25%	75%	0%	100%	44%	56%	0%	100%	50%	50%
Desde 50 años	Cantidad	3	2	0	1	0	1	0	1	3	0	144	357
	Porcentual	60%	40%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	100%	0%	29%	71%

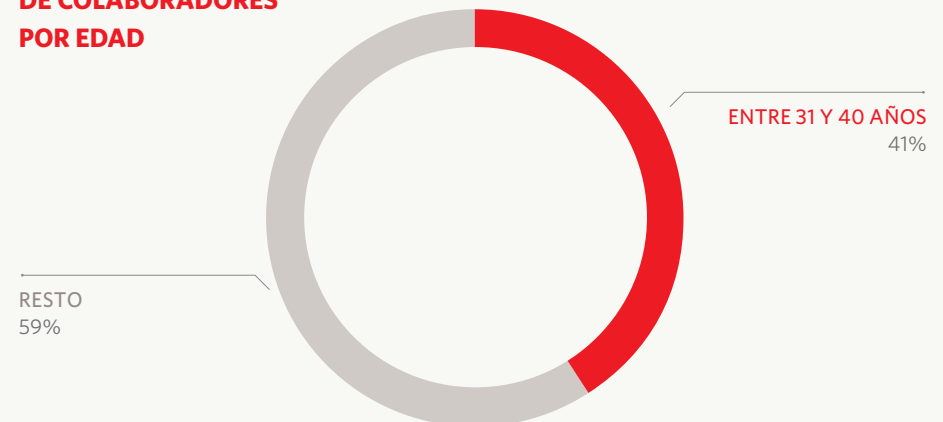
Colaboradores por región y por género y por categoría laboral

	Familia de puestos	Mujeres	Hombres	Total
Buenos Aires	Presidente + Director	0	1	1
	Top Management	0	4	4
	Gerentes	6	23	29
	Mandos Medios	73	104	177
	Staff	861	368	1.229
	Total	940	500	1.440
CABA	Presidente + Director	1	4	5
	Top Management	2	16	18
	Gerentes	25	75	100
	Mandos Medios	127	239	366
	Staff	790	927	1.717
	Total	945	1.261	2.206
Centro	Gerentes	0	2	2
	Mandos Medios	8	19	27
	Staff	147	86	233
	Total	155	107	262
Cuyo	Gerentes	2	6	8
	Mandos Medios	28	47	75
	Staff	352	390	742
	Total	382	443	825
NEA	Mandos Medios	3	3	6
	Staff	15	15	30
	Total	18	18	36
NOA	Top Management	0	1	1
	Gerentes	1	2	3
	Mandos Medios	7	9	16
	Staff	51	50	101
	Total	59	62	121
Patagonia	Gerentes	13	3	16
	Mandos Medios	1	5	6
	Staff	97	9	106
	Total	111	17	128

COLABORADORES POR GÉNERO



MAYOR PORCENTAJE DE COLABORADORES POR EDAD



Colaboradores por tipo de contrato laboral

	Banco Supervielle		IUDÚ		TA		MILA		Cordial Servicios		Supervielle Seguros		Bróker de Seguros		SAM		IOL		Grupo Supervielle		Consolidado	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Indeterminado	3.685	99%	460	97%	369	96%	29	100%	117	98%	129	100%	22	100%	11	100%	121	90%	7	100%	4.950	99%
Temporal	21	1%	15	3%	16	4%	0	0%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	14	10%	0	0%	68	1%

Colaboradores por tipo de contrato laboral y por género

		Banco Supervielle		IUDÚ		TA		MILA		Cordial Servicios	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Indeterminado	Cantidad	1.802	1.883	272	188	299	70	5	24	71	46
	Porcentual	49%	51%	59%	41%	81%	19%	17%	83%	61%	39%
Temporal	Cantidad	8	13	14	1	14	2	0	0	2	0
	Porcentual	38%	62%	93%	7%	88%	13%	0%	0%	100%	0%

		Supervielle Seguros		Bróker de Seguros		SAM		IOL		Grupo Supervielle		Consolidado	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Indeterminado	Cantidad	74	55	10	12	1	10	29	92	5	2	2.568	2.382
	Porcentual	57%	43%	45%	55%	9%	91%	24%	76%	71%	29%	52%	48%
Temporal	Cantidad	0	0	0	0	0	0	4	10	0	0	42	26
	Porcentual	0%	0%	0%	0%	0%	0%	29%	71%	0%	0%	62%	38%

Colaboradores por tipo de contrato laboral y por región

	Banco Supervielle		IUDÚ		TA		MILA		Cordial Servicios	
	Indeter- minado	Temporal	Indeter- minado	Temporal	Indeter- minado	Temporal	Indeter- minado	Temporal	Indeter- minado	Temporal
Buenos Aires	779	12	332	8	209	3	12	0	48	2
CABA	1.931	7	7	0	0	0	0	0	47	0
Centro	176	0	39	0	21	1	8	0	7	0
Cuyo	764	2	13	1	13	1	2	0	14	0
NEA	0	0	14	1	17	1	3	0	0	0
NOA	27	0	28	2	27	4	2	0	1	0
Patagonia	8	0	27	3	82	6	2	0	0	0

	Supervielle Seguros		Bróker de Seguros		SAM		IOL		Grupo Supervielle		Consolidado	
	Indeter- minado	Temporal	Indeter- minado	Temporal	Indeter- minado	Temporal	Indeter- minado	Temporal	Indeter- minado	Temporal	Indetermi- nado	Temporal
Buenos Aires	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.415	25
CABA	68	0	22	0	11	0	92	14	7	0	2.185	21
Centro	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	261	1
Cuyo	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	821	4
NEA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	2
NOA	1	0	0	0	0	0	29	0	0	0	115	6
Patagonia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	119	9

Colaboradores por tipo de jornada y por género

	Total colaboradores		Mujeres		Hombres	
Jornada completa	4.545	91%	2.239	49%	2.306	51%
Media jornada	473	9%	371	78%	102	22%

LIBERTAD SINDICAL

GRI 102-41

En Grupo Supervielle respetamos las libertades individuales y colectivas de nuestros colaboradores y mantenemos una relación constructiva con las organizaciones sindicales y sus diferentes representantes: delegados de base, integrantes de seccionales e integrantes del Secretariado Nacional.

Durante el presente ejercicio hemos negociado y consensuado distintos convenios colectivos. En este sentido, garantizamos el acceso a la información a través de

Banco Supervielle	IUDÚ	TA	MILA	Cordial Servicios	Supervielle Seguros	Bróker de Seguros	SAM	IOL*	Grupo Supervielle	Consolidado
99,5%	41,3%	94,0%	62,1%	99,2%	93,8%	0,0%	0,0%	31,1%	0,0%	90,5%

* Los datos de las empresas de IOL se informaron en conjunto.

nuestro Centro de Gestión de Recursos Humanos, donde se pueden consultar dudas relativas al convenio, liquidación de haberes y beneficios, entre otras cuestiones, y de nuestra red social corporativa donde publicamos proyectos, protocolos y otras novedades de Grupo Supervielle.

Detalle de colaboradores cubiertos por acuerdos de negociación colectiva y afiliaciones de defensa de intereses en nuestras diferentes subsidiarias:



VIOLENCIA DE GÉNERO

Renovamos nuestro compromiso por la erradicación de la violencia de género, llevando a cabo campañas de concientización y acciones de acompañamiento. Desde 2017, en Banco Supervielle contamos con un protocolo de asistencia a las víctimas que establece lineamientos concretos de actuación y que se activa a partir de la denuncia acreditada en una sede policial, judicial u organismo estatal específico.

- Contacto y contención por parte del Área de Gestión Social al Empleado.
- Orientación legal.
- Abordaje y tratamiento de la situación en forma confidencial.
- Reubicación o permanencia en el lugar de trabajo, según sea necesario, para garantizar protección.
- Licencia especial con goce de haberes a partir de la presentación de la denuncia.
- Asistencia económica a través de préstamos de emergencia y garantía de alquiler durante la atención del caso.
- Eventual compensación económica equivalente al monto abonado en concepto de gastos de guardería para afrontar costos de mudanza de la víctima y sus familiares convivientes.

La Comisión de Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género del Banco Supervielle suma la colaboración de delegados gremiales para las acciones de apoyo y atención, además de realizar campañas de prevención y difusión de los protocolos de protección.

En 2020 gestionamos **6 casos** con denuncias a través del protocolo de asistencia y brindamos contención y orientación en **10 consultas**.

Nuestra área de Gestión Social al Empleado mantiene un canal abierto de consulta y contención, a través del correo gestionocialempleado@supervielle.com.ar



**¡NO DEJES
DE HABLAR!**

La violencia de género es responsabilidad de todos

Pieza de campaña interna para prevención de la violencia de género.

Tu economía

Beneficio	Grupo	Banco Supervielle	IUDÚ	IOL
Up-grade en tarjetas de crédito Black y Signature, para mejorar la oferta crediticia de nuestros colaboradores		✓		
Precios preferenciales en seguros de Hogar, Automóvil y Tecnología, entre otros	✓			
Tasas preferenciales para préstamos personales y plazos fijos		✓		
Descuentos en cajas de seguridad		✓		
Acuerdos con empresas de computación, de librería y de productos de free shop para compras con descuentos	✓			
Alianzas con marcas de alimentos, indumentarias, perfumería, productos orgánicos y bodegas, para que nuestros colaboradores puedan realizar compras online a precios preferenciales	✓			
Convenio con Lavapp con descuentos en lavanderías de todo el país	✓			

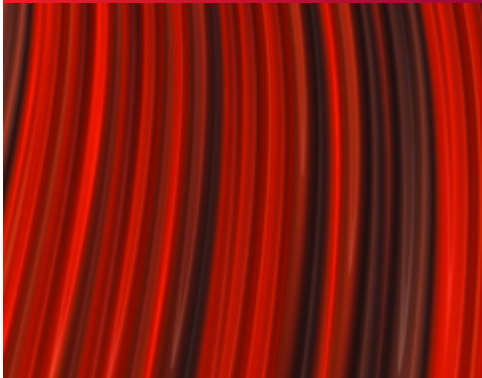
Tu futuro

Beneficio	Grupo	Banco Supervielle	IUDÚ	IOL
Casamiento: nuestros colaboradores pueden optar por un regalo o el pago de una gratificación.		✓		
Kit de lactancia y ajuar		✓	✓	
Gratificación por nacimiento		✓		
Licencia por paternidad extendida		✓		
Lactario		✓		
Kit escolar: otorgamos puntos para utilizar en una plataforma de comercialización de útiles escolares; el 86% de nuestros colaboradores ingresó a la web para hacer uso del beneficio	✓			
Importantes descuentos y reintegros con Universidades y Centros de Idioma	✓			

Actividades para toda la familia

Para contribuir con el equilibrio entre la vida laboral y el esparcimiento, organizamos con Paseo la Plaza un evento sobre Arquitectura Infantil destinado a toda la familia, en el que los hijos de nuestros colaboradores pudieron aprender a armar ciudades de papel y cómo colaborar en el cuidado del medio ambiente. Además, celebramos en forma virtual el Día del Empleado Bancario, con una función online exclusiva del show teatral de Martín Bossi, sorteamos vouchers para librerías en víspera del Día del Libro, y brindamos clases virtuales sobre cocina saludable.

En iUDÚ incrementamos la variedad de propuestas para contribuir a mejorar el bienestar de nuestros colaboradores en el contexto de pandemia. Al estar disponibles en forma remota, los beneficios alcanzaron a la dotación de todos los puntos de ventas del país, profundizando su sentido federal.



Licencias por maternidad y paternidad

	Mujeres	Hombres
Número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	2.609	2.408
Número total de empleados que se han acogido al permiso parental (iniciaron en 2020)	105	61
Cantidad de empleados que debían regresar en 2020 del permiso parental	129	54
Número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	126	54
Cantidad de empleados que cumplían en 2020 los 12 meses luego de terminada la licencia (fecha de regreso efectiva durante 2019)	147	53
Número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	138	50
Tasa de regreso al trabajo	97,67%	100%
Tasa de retención	93,88%	94,34%

DISPONEMOS DE LICENCIAS POR PATERNIDAD EXTENDIDA DE 30 DÍAS CORRIDOS, PARA ACOMPAÑAR A NUESTROS COLABORADORES EN LOS MOMENTOS MÁS ESPECIALES DE SUS VIDAS.

Ágil | **Innovación**

CAMBIAMOS CON IDEAS



Presentamos Human Banking, una filosofía que refleja el equilibrio entre lo humano y lo tecnológico.



Lanzamos IUDÚ, la plataforma que permite acceder a una amplia gama de servicios de banca digital.



Iniciamos la digitalización de seguros con los productos Seguro de Vida y Seguro Hogar.



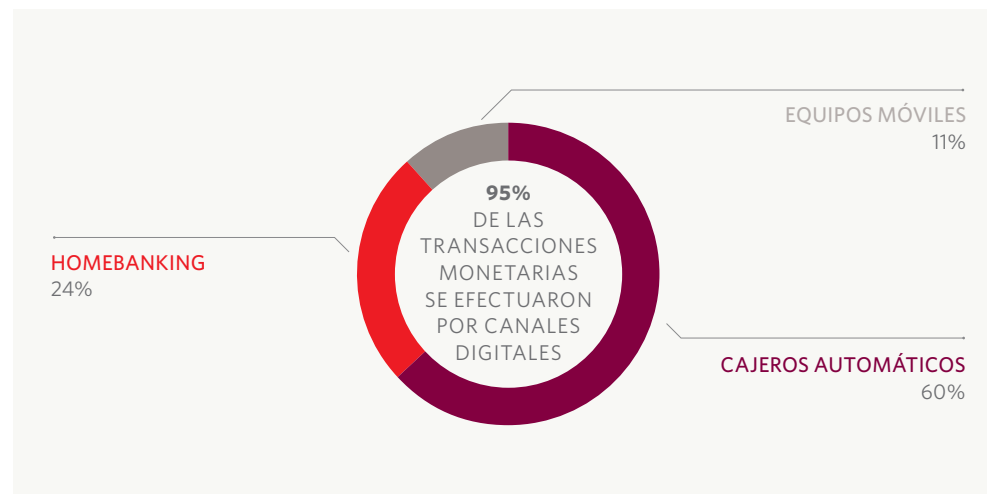
TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El mundo evoluciona permanentemente: las personas cambian, los clientes nos demandan cada vez más velocidad y calidad de respuesta y queremos estar a la altura de sus expectativas. Por eso, en 2018 iniciamos en Banco Supervielle un ambicioso proyecto de transformación digital y adoptamos la agilidad como parte vital de nuestra cultura y filosofía de trabajo.

La transformación digital es hacia afuera y también hacia adentro. Tiene en cuenta la mirada de los usuarios, la de los colaboradores e incluye al producto o servicio. No hay manera de ser exitoso en esta evolución si no se la encara de modo integral. Esto cobró especial relevancia en un ejercicio tan excepcional como el que reportamos. Así, durante 2020 aceleramos las iniciativas de transformación digital que ya estaban en marcha para brindar a nuestros clientes canales más seguros y flexibles en un contexto de crisis sanitaria y escalamos un modelo operativo basado en metodologías ágiles en Banco Supervielle, IUDÚ e InvertirOnline. Acompañamos este proceso comunicando nuestro concepto de Human Banking, que refleja la manera en que entendemos la transformación y cómo nos relacionamos con las personas.

Como resultado, logramos facilitar la adopción de nuevas herramientas digitales, promovimos la educación financiera y ampliamos el uso de nuestros productos:

ADOPTAMOS LA AGILIDAD COMO NUESTRA MANERA DE HACER LAS COSAS, COMO EL MOTOR QUE IMPULSA LA TRANSFORMACIÓN.



76% de los plazos fijos se colocaron a través de canales digitales.



661% creció la venta de préstamos personales originada desde canales digitales.



44 tutoriales se publicaron en el sitio público y recibieron 1.080.218 visitas.

Human Banking

En 2020 lanzamos la campaña Human Banking, que refleja un equilibrio entre lo humano y lo tecnológico. “Human” se refiere a la misión de Supervielle de ser una entidad cercana, que escucha a sus clientes, entiende cuáles son sus necesidades y brinda soluciones. En tanto que “Banking” es la tecnología humanizada que se aplica a todos los desarrollos digitales y facilita la experiencia del cliente. Human Banking es una filosofía, una forma de vincularnos con las personas que implica escuchar y ser escuchados, entendiendo que una buena experiencia requiere una buena solución.

Con esta visión, estamos fortaleciendo nuestras capacidades tecnológicas y generando nuevos modelos de negocios que potencian nuestro ecosistema y mejoran nuestra propuesta de valor. En particular, Human Banking estuvo en la esencia de las innovaciones que llevamos a cabo durante 2020 para ayudar a nuestros clientes durante la pandemia. Entre ellas, se destacan las nuevas funcionalidades a la App Supervielle Jubilados, las cajas rápidas con huella digital y los beneficios exclusivos con descuentos y promociones más valoradas por los usuarios. También facilitamos la operatoria de pymes y empresas con funcionalidades específicas, como la posibilidad de generar una emisión masiva de e-cheq a través de Online Banking. Además, afianzamos nuestro sistema de onboarding con un proceso de incorporación ágil, sencillo y online y fortalecimos la capacidad de nuestra Tienda Supervielle para impulsar el crecimiento de las compras online.



En línea con la experiencia Human Banking y en el contexto de aislamiento social que vivimos en 2020, las redes sociales jugaron un rol fundamental para mantenernos en contacto con nuestro público y responder sus consultas. La relevancia de este canal puede comprobarse a través del crecimiento de nuestros seguidores en Instagram (+99%), LinkedIn (+45%) y YouTube (+20%).

Nuevo modelo operativo: la agilidad gana escala

Desde Banco Supervielle venimos promoviendo la adopción de metodologías ágiles, con las que impulsamos una gestión flexible, autónoma y eficaz, para minimizar el esfuerzo requerido y lograr el mayor valor posible en el menor tiempo demandado. Además, la agilidad promueve las conversaciones e interacciones entre las personas y fomenta la autonomía en los equipos. Nos propone probar, fallar, corregir, mejorar y seguir con la rapidez que requiere este mundo volátil.

En 2020 ampliamos el desafío: nos alineamos a un modelo organizacional que se compone de experiencias, tribus que agrupan a células y equipos, centros de excelencia y áreas de soporte. A través de la sinergia entre estos componentes, empoderados en la toma de decisiones y con capacidades específicas, activamos nuestro #ModoCliente para brindar más valor.



Nuestro proceso de transformación digital

Nuestro modelo de negocios evoluciona y transforma a Supervielle para el éxito en un mundo digital con foco en rentabilidad y crecimiento.

Transforma el núcleo para impulsar CX

- CX / Centricidad
- Ágil
- Eficiencia
- Impulsado por datos

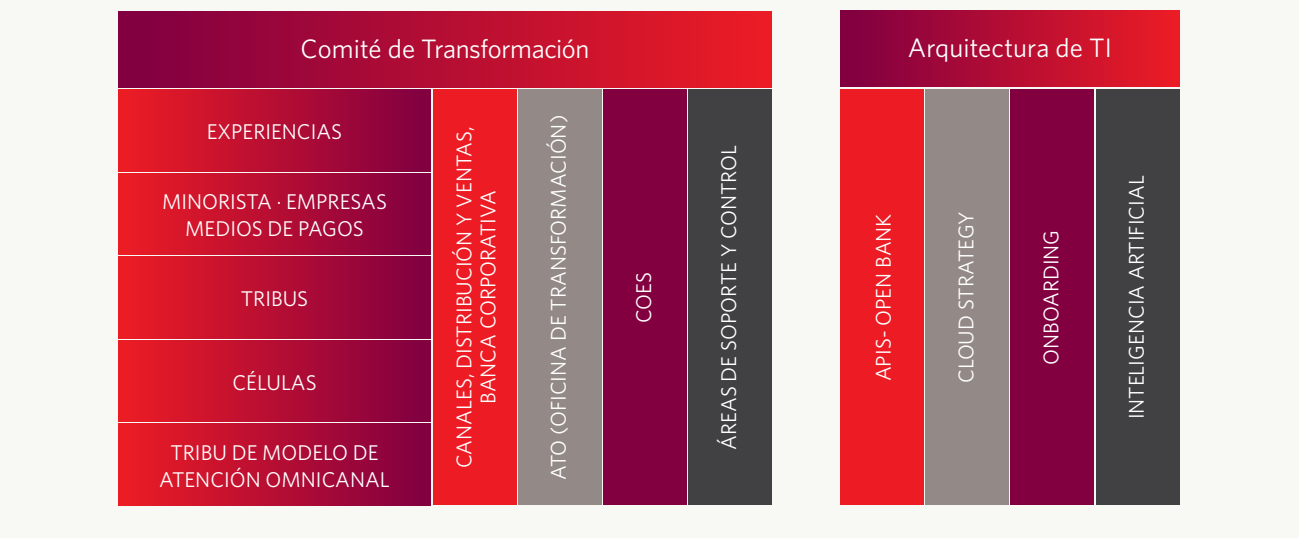
Alianzas

Desarrollar Atacantes Digitales

Construir un Ecosistema

- Entender mejor las necesidades del cliente
- Propuestas más personalizadas
- Mayor compromiso con el cliente

NEGOCIO BANCARIO



- Multisegmento
- Entorno online seguro, protegido y confiable
- Productos más simples con mayor transparencia
- La gama más completa de servicios de banca digital que ofrece una experiencia de cliente integral

API's
USA
Onboarding
Cuenta remunerada
Dolar Mep

FINANCIAMIENTO AL CONSUMO

Canales digitales

- Walmart App: **120** mil clientes activos a septiembre
- 4 APIs públicos para la venta de productos

Nuevas marcas

IUDÚ - DeAutos

Inteligencia

- Pipedrive: CRM
- Acoustic: Campañas de marketing

Innovación

- MiCa¹: Chat bot **+111** mil a Sep
- Onboarding digital: **8** mil a Sep (90% tarjetas de crédito 10% préstamos personales)
- Pagos móviles: **100** mil a Sep

¹ Mica es el nombre interno de nuestro agente de chat bot. Las funcionalidades de Onboarding digital y pagos móviles se lanzaron a fines de abril

Durante el último trimestre del 2020 comenzamos una nueva etapa de nuestra #EvoluciónÁgil. Con el nuevo modelo operativo organizamos a nuestros equipos en 11 tribus ágiles y más de 50 células, que funcionan en forma independiente pero integrada, y trabajamos en los siguientes aspectos de la transformación:



Customer journey: nos centramos en la visión del cliente durante su recorrido por múltiples canales para garantizar una experiencia coherente y minimizar fricciones.



Métricas: implementamos un nuevo modelo que no se basa en la cantidad sino en la calidad, en aquello que realmente nos llevará a madurar en la transformación.



Centros de excelencia: se enfocan en el conocimiento, las mejores prácticas, su divulgación interna y la conformación de comunidades de práctica.



Cultura y educación: adoptamos comportamientos y formas de pensar que permitan la transformación ágil a escala.

Agilidad en IUDÚ

Durante el ejercicio reportado pusimos en marcha un proceso de transformación digital para alcanzar una estructura más ágil y horizontal que permita mejorar la experiencia del cliente. En noviembre lanzamos la nueva plataforma para brindar la oferta más completa de servicios financieros digitales y perfeccionamos nuestro esquema de funcionamiento con tres tribus principales centradas en la adquisición, fidelización y mora o cierre, inspirados en las instancias habituales de la operatoria. El proceso implicó la selección

de equipos y formación para el desempeño de roles específicos en la nueva metodología, adaptaciones para llevar a cabo la transición y un plan de comunicación para informar a los colaboradores el avance de los cambios y sus implicancias.

Agilidad en InvertirOnline

Lanzamos el nuevo modelo operativo, comunicando internamente a los colaboradores con conceptos básicos de agilidad y acompañando desde el área de Personas el armado de células de trabajo. Finalizamos el año con 4 tribus trabajando simultáneamente en producto bursátil, producto masivo, onboarding e internal tools.

Fortaleciendo la digitalización de seguros

En Supervielle Seguros realizamos un diagnóstico organizacional interno y con clientes, para relevar puntos de dolor en el marco de sus procesos de transformación digital. Como resultado relevamos 3 productos mínimos viables (MVP) en los que ya nos encontramos trabajando para su próxima implementación.



Comunicación Interna

102-21

Impulsamos la transformación digital y cultural dentro de la organización a través de campañas y espacios que promueven la conversación y el intercambio de experiencias.

#TransformarseEsSupervielle

La campaña #TransformarseEsSupervielle tiene el propósito de mejorar las experiencias de nuestros clientes, en un contexto de cambios constantes, mayores expectativas y demandas más diversificadas. A partir de su lanzamiento, todo lo que comunicamos internamente estuvo relacionado con la transformación, acompañando la adopción de metodologías de trabajo organizado en células ágiles.

Para comunicar internamente esta transformación comenzamos a contar historias que transmitieran a nuestros colaboradores el proceso de cambio que estábamos transitando. Así, creamos iniciativas como **Players de la transformación**, apelando al recuerdo de Transformers, la famosa saga de ciencia ficción; **OOPS!**, para alentar desde la experiencia de nuestros líderes a aprender del error para corregir y mejorar; o **Influencers**, generando referentes que transmitieran el espíritu de la transformación dentro de la organización y ayudaran a comunicar la cultura del cambio.

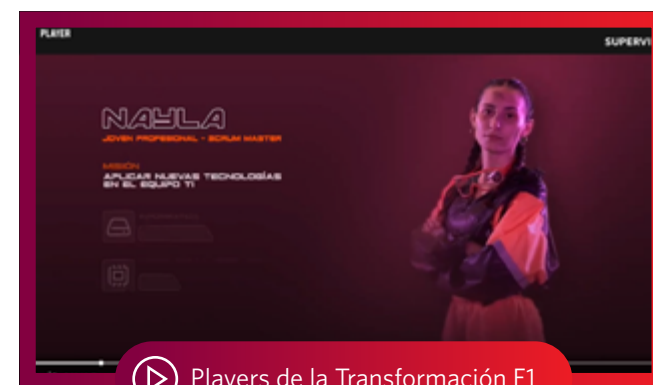
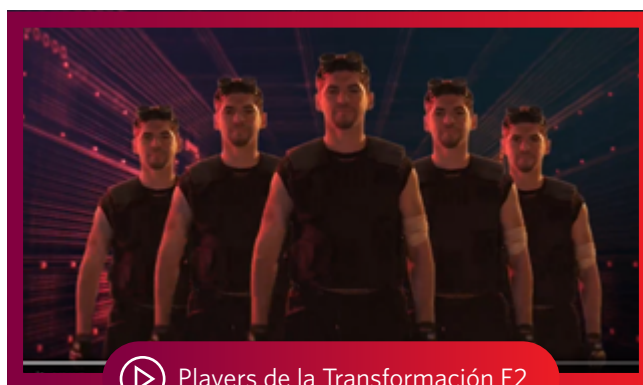
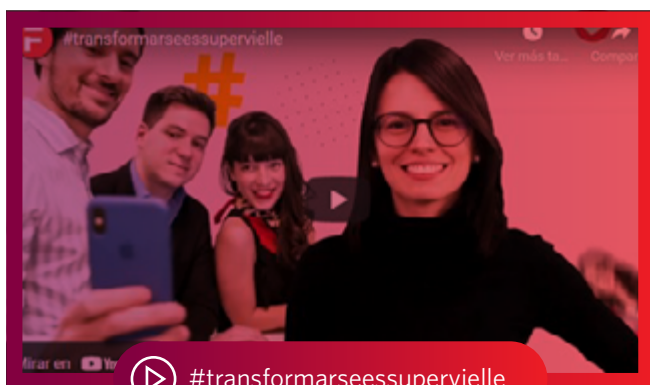
La evolución ha sido acelerada e incontenible y la supervivencia de una compañía a lo largo de tantos años tiene como clave la capacidad de transformarse

Mariano Muñiz

Jefe de Comunicaciones Internas
de Banco Supervielle



Realizamos la serie documental para LinkedIn **Players de la Transformación**, donde los equipos cuentan cómo se vive la transformación digital desde adentro. Publicamos 3 capítulos con conceptos diferentes, testimonios de colaboradores y clientes, con el objetivo de dar visibilidad al proceso de transformación y potenciar la marca empleadora.



Con la iniciativa OOPS! desmitificamos que los errores están mal y promovemos que se puede aprender de ellos. El concepto se presentó con una campaña de impacto que incluyó un evento donde dos líderes de Banco Supervielle compartieron cómo se equivocaron y utilizaron el error como un incentivo para aprender y superarse. Además, alentamos a los colaboradores presentes a que contaran sus propias experiencias.

La experiencia que tuve en OOPS! fue totalmente disruptiva. El hecho de festejar 'el error' supone un giro sumamente interesante en cómo concebimos al aprendizaje y la superación dentro de las organizaciones.

Santiago Gorbea

Público de OOPS!



Creamos una red de Influencers Internos para generar una mirada 360, descentralizar la comunicación interna y contagiar la esencia del proceso de transformación organizacional. Reunimos a 280 influencers distribuidos en todas las áreas de Banco Supervielle que facilitan la interacción y la generación de buenas prácticas e información de social network para ayudar a sus grupos. Nuestros influencers fueron capacitados para transmitir los conceptos de transformación digital y sus áreas de acción, en tanto que nuestros colaboradores pueden seguirlos en nuestra red social corporativa, en función de sus temas de interés y las necesidades de sus tareas y responsabilidades.

En marzo lanzamos Workplace, la red social corporativa en donde publicamos todas las novedades de las compañías de Grupo Supervielle. A través de este canal podemos crear grupos, realizar transmisiones en vivo, compartir información y chatear entre compañeros de equipo. En este ejercicio alcanzamos el 95% de usuarios activos por mes, leyendo, compartiendo, dando likes o comentando las publicaciones.



DESARROLLAMOS UN CHAT BOT COVID-19 PARA REALIZAR CONSULTAS Y DESPEJAR TODO TIPO DE DUDAS CON RELACIÓN A LA PANDEMIA, LOGRANDO TAMBIÉN UNA AMPLIA INTERACCIÓN.

#ModoCliente es una campaña que nos ayuda a destacar y potenciar lo que nos proponemos cada día: trabajar con el cliente en el centro. A través de la misma, invitamos a todo el equipo Supervielle a ponerse en los zapatos de sus clientes, tanto internos como externos, para mejorar las experiencias y soluciones que brindamos. En el marco de esta campaña, compartimos tips, conceptos clave, historias, historietas, generamos un vivo con referentes externos de la temática. Con **#ModoCliente** hicimos protagonistas a nuestros colaboradores e instalamos el concepto que se volvió el hashtag más usado en Workplace.

En alianza con Globant implementamos StarMeUp, una plataforma digital para fomentar la cultura del reconocimiento. A partir de la iniciativa “La Mesa de las Estrellas”, nuestros colaboradores envían estrellas a sus equipos para reconocer el desempeño de sus colegas. Durante el ejercicio que reportamos más del 50% de los usuarios envió al menos una estrella, superando los 15.000 reconocimientos.

Lanzamos **#HolaCEO**, con transmisiones en vivo de Alejandro Stengel. Nuestro director ejecutivo comparte su visión, responde preguntas y recibe a invitados de toda la organización. En 2020 realizamos 8 vivos, cada uno con más de 2.000 reproducciones.

Transformamos nuestro Newsletter Semanal en un video con las 5 noticias más importantes de la semana, lo que significó un refuerzo importante a nuestras comunicaciones.

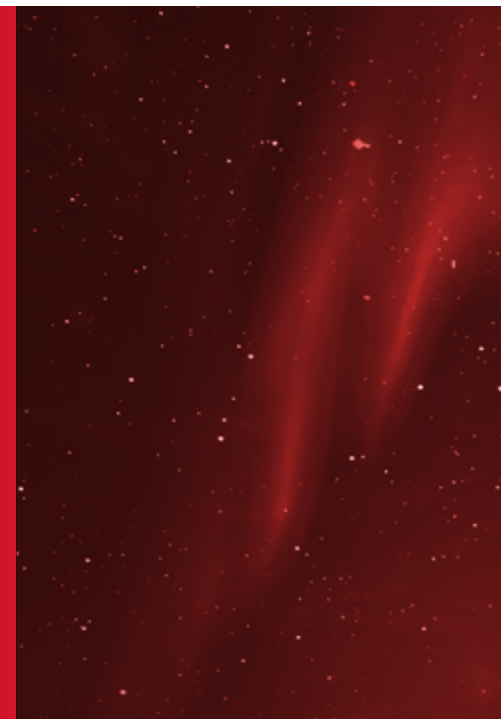
Nuestras campañas de comunicación interna obtuvieron importantes reconocimientos y logros:

- El Premio Fundacom reconoce la excelencia y las buenas prácticas en las relaciones públicas y la comunicación organizacional. Nuestra campaña **#TransformarseEsSupervielle** fue distinguida en la categoría “Campaña integrada – Cambio Organizacional”.
- También ganamos 2 Premios Eikon: uno por el evento OOPS! y otro por la campaña **#TransformarseEsSupervielle**. Los Premios EIKON reconocen el trabajo de comunicadores, relacionistas públicos, periodistas y publicitarios, entre otros especialistas
- Facebook nos reconoció como caso de éxito por nuestra red de influencers internos en el marco de nuestros proyectos de transformación digital. Implementamos soluciones basadas en Office 365 de Microsoft, con excelentes resultados.
- A través de Globant implementamos la plataforma StarMeUp, con importantes resultados en cuanto a la adhesión de nuestros colaboradores a una cultura unificada bajo los mismos valores.

Alineamos las iniciativas organizacionales y de HR rápidamente al proceso de Transformación Digital para brindar un mensaje único y potente. Trabajamos en equipo en la implementación de acciones y herramientas que potenciaran el cambio organizacional

Soledad García

Líder de Talento y Cultura de Banco Supervielle.



NUEVAS EXPERIENCIAS DIGITALES

La digitalización del sistema financiero, que en los últimos años impulsa la innovación de experiencias para usuarios, durante la crisis sanitaria que emergió en 2020 también está marcando un diferencial para asegurar la continuidad de servicios esenciales, especialmente en el caso de personas con mayor vulnerabilidad, como los adultos mayores. En este sentido, el contexto Covid-19 aceleró la transformación, registrando un crecimiento del 60% en clientes activos digitales y una mejora en la percepción de la relación con el Banco.



IUDÚ

El lanzamiento de IUDÚ consolida la transformación digital de nuestro negocio de financiamiento al consumo. Esta nueva plataforma permite acceder a la gama más completa de servicios de banca digital y ofrece una mejor experiencia al cliente, en tanto integra los canales físicos y digitales y amplía la oferta de productos y servicios, conectándose con todo el ecosistema Supervielle.

En una primera fase, esta innovadora aplicación con onboarding 100% digital permite solicitar préstamos personales y prendarios, tarjetas de crédito y autogestionar todas las operaciones desde el celular. Durante 2021 IUDÚ comenzará a recibir depósitos y sumará nuevos productos para resolver las finanzas personales y fomentar la educación financiera con herramientas que ayuden en la toma de decisiones.

IUDÚ Pago

En junio de 2020 presentamos IUDÚ Pago, una aplicación que ofrece a empresas y personas físicas con actividad comercial la posibilidad de cobrar con tarjetas de débito y crédito, a través de un dispositivo Mpos y link de pago. La oferta de valor se integra con productos de billetera virtual, como carga de Sube, tarjeta prepaga y recarga de celular.

IUDÚ Pago obtuvo una calificación de 3,9 estrellas en las stores, superando a sus competidores directos. En términos de experiencia del cliente, el NPS alcanzó una puntuación del 32% y más de la mitad de los usuarios menciona que adquirió el servicio por recomendación de su ejecutivo comercial.

A partir de las alianzas realizadas para la promoción del producto, el 40% de los clientes de IUDÚ Pago corresponde a la provincia de Mendoza y el 11% a la provincia de San Luis, finalizando el ejercicio reportado con más de 6 mil altas.



App Supervielle Jubilados

Seguimos consolidando el alcance de nuestra aplicación enfocada a clientes adultos mayores, con un número de usuarios registrados que llegó a 148.457 personas y una valoración de 4,52/5 puntos. La herramienta brinda soluciones a necesidades recurrentes, como consultas sobre fecha de cobro de jubilación y comprobantes de pago y también permite dar fe de vida mediante reconocimiento facial, sin necesidad de presentarse a una sucursal. En 2020 incorporamos una nueva funcionalidad que permite a los usuarios realizar extracciones en cajeros automáticos sin tarjeta de débito, mediante un código.

App Supervielle

Durante el ejercicio sumamos 273.330 nuevos clientes a esta funcionalidad, que permite la registración a Online Banking de manera 100% digital y la obtención del alta o la modificación de la clave SMS para la aprobación de transacciones en los distintos canales, sin necesidad de concurrir a una sucursal o cajero automático. La App tiene una valoración de 4,4 puntos entre nuestros clientes.

Digitalización de seguros

En 2020 Supervielle Seguros lanzó dos productos para canales digitales. Por un lado, se diseñó un Seguro de Vida con landing específica y un cotizador que contempla tres planes, finalizando el proceso con un llamado telefónico para gestionar la contratación. Este producto fue pensado para su comercialización a mercado abierto, ofreciendo una respuesta a la compleja situación sanitaria del presente ejercicio.

Para complementar esta experiencia, en el segundo semestre se presentó Seguro Hogar, con similares características. Durante el próximo ejercicio, se prevé el relanzamiento de este producto aplicando mejoras de usabilidad en la landing y en la performance de la campaña.

Pago de siniestros por canal digital

En el marco de la pandemia, las áreas de Administración y Finanzas, Operaciones y Customer de Supervielle Seguros realizaron una acción conjunta para potenciar el pago de siniestros por el canal digital. La implementación permitió reducir la emisión de cheques, alternativa manual cuya generación insume más tiempo y su cobro está condicionado a un vencimiento o eventual solicitud de reimpresión. De esta manera, abrimos nuevos medios de pago y agilizamos los procesos en tiempo y calidad.



DESARROLLO DE CAPACIDADES TECNOLÓGICAS Y COMERCIALES

En 2020 desarrollamos nuestras capacidades tecnológicas sobre la base de tres pilares:

- 1 Fortalecer y actualizar nuestro sistema bancario central.
- 2 Acelerar la implementación de nuestra estrategia omnicanal, con una arquitectura de Tecnología de la Información (TI) moderna que incluye APIs para acelerar la transformación, conectarnos con terceros y prepararnos para la banca abierta.
- 3 Alistarnos para el futuro, aprovechando las capacidades de marketing digital, inteligencia artificial y los servicios en la nube.

Durante el próximo ejercicio planeamos realizar inversiones de capital por un total de 4.200 millones de pesos, de los cuales 3.100 millones se destinarán a la implementación de nuestra estrategia de transformación digital y 1.100 millones para comenzar a escalar los pilotos del modelo de servicio en toda la red de sucursales.

NUESTRO OBJETIVO ES CREAR UNA EXPERIENCIA HUMAN BANKING DONDE EL USO DE LA TECNOLOGÍA SE COMBINE CON LA ASISTENCIA DE NUESTRO PERSONAL PARA BRINDAR A NUESTROS CLIENTES LO MEJOR DE AMBOS MUNDOS.

Nuestras Capacidades Comerciales y de TI



Una experiencia Human Banking



Tecnología de la Información

En la Gerencia Corporativa de Tecnología de Banco Supervielle impulsamos un proceso de transformación integral para generar nuevas oportunidades de negocios con la aplicación de avances tecnológicos o tendencias y la integración con el resto del ecosistema. Con esa visión, creamos un plan para los próximos cuatro años y medio. Durante 2020 desarrollamos la primera etapa con las siguientes acciones:

Evolución del Online Banking individuos y su aplicación móvil:

buscamos seguir alineando la arquitectura tecnológica bajo la visión omnicanal para mejorar las experiencias de los clientes.

Nube, datalake y centro de contacto:

definimos el camino a la nube y su modelo de gobierno, capacitando a más de 50 profesionales en esta nueva tecnología; construimos el datalake; modernizamos el centro de contacto con el desarrollo de un primer MVP (producto mínimo viable) de visión 360 de cliente y un primer MVP de analítica avanzada aplicada al negocio.

Lanzamiento de los centros de excelencia:

brindamos soporte al nuevo modelo operativo de Banco Supervielle.

Evolución del core bancario, catálogo de APIs y plataforma comercial:

tenemos el objetivo de prepararnos para las nuevas demandas de la transformación, seguir ampliando la disponibilidad de APIs, con más de 100 productivas y más de 300 en construcción y validar la estrategia tecnológica con la plataforma comercial, potenciando su uso y explotación.

Canales presenciales: actualizamos el parque de canales presenciales con la adquisición de más de 100 terminales.

Programa integral de continuidad operacional:

nos proponemos incrementar la observabilidad sobre las aplicaciones críticas y canales electrónicos para seguir mejorando la disponibilidad, modernizar la mesa de servicios y continuar reduciendo los tiempos de ejecución de cierre.

Partiendo de una estrategia de negocios definida para los próximos 3 años, en IUDÚ iniciamos el desarrollo del roadmap tecnológico:

- Comenzamos a implementar ERP - SAP S4 HANA y una nueva solución de software de CORE financiero que permitirá ofrecer nuevos productos y servicios en el segmento de banca digital.
- Lanzamos la nueva App mobile de IUDÚ.
- Para el canal presencial finalizamos el desarrollo y la implementación de la nueva plataforma web de venta (ODIN), que reduce considerablemente los tiempos de alta de nuevos clientes, brinda mayor eficiencia y optimización de los recursos y mejora el proceso de originación de tarjetas de crédito y préstamos personales.



Durante la pandemia, la Gerencia de Tecnología de la Información ejecutó acciones para permitir que los colaboradores pudieran operar en forma remota desde sus casas, adaptó el centro de contacto, reforzó la infraestructura de los canales digitales y desarrolló una nueva App de registración sin necesidad de que el cliente asista a un cajero automático para obtener su clave. También instaló y reconvirtió más de 75 cajas rápidas para facilitar las operaciones a través de huellas digitales.

Operaciones

Durante 2020 la Gerencia Corporativa de Operaciones de Banco Supervielle se focalizó en un proceso de reorganización interna, que nos permitió dar soporte a la transformación digital:

- Comenzamos a desarrollar capacidades de automatización de procesos y conformamos el Centro de Automatización Inteligente, con la finalidad de buscar eficiencias en los procesos operativos transversales a toda la organización.
- Unificamos las gerencias de Servicios Centrales y Procesos, desarrollamos indicadores de gestión y reportes que contribuyen a la toma de decisiones con mayor precisión y diseñamos un mapa de “dueños de procesos” y un plan de reordenamiento documental para asegurar y administrar la correcta operación.
- En un contexto de continuas modificaciones normativas, promovimos el área de Comercio Exterior y Cambios a Gerencia, llevándola a una posición estratégica para la operación. Asimismo, el área de Abastecimiento Estratégico implementó la solución SAP Ariba para el proceso de pago de proveedores, lo que nos permitió lograr mayor eficiencia en la gestión (brindamos más información en el capítulo Eficiencia, apartado “Prácticas de compra y contratación de bienes y servicios”).

Fondo Corporativo de Capital Emprendedor

Convencidos de que los nuevos desarrollos tecnológicos dentro de la industria financiera beneficiarán nuestra cultura de la centralidad en el cliente, creamos el Fondo Corporativo de Capital Emprendedor (Fideicomiso Fintech Supervielle I) para generar asociaciones con empresas fintech e insurtech que estén dentro de los verticales estratégicos de Grupo Supervielle.

Esta estrategia tiene el doble propósito de generar un retorno financiero por las inversiones realizadas y, al mismo tiempo, posibilitar sinergias comerciales que agreguen mutuamente valor. Actualmente el portafolio del fondo se compone de cuatro compañías: 123Seguro, Blended, Avancargo e Increase. Además, Banco Supervielle sigue participando en el fondo Arfintech -junto con otros siete bancos de capital nacional-, que ya cuenta con un portafolio de 10 compañías en los segmentos de seguros, pagos, seguridad, pymes y blockchain.



Sencillo | **Simplicidad**

FACILITAMOS



Fortalecemos nuestra atención omnicanal y la autonomía de nuestros clientes: 9 de cada 10 transacciones son autogestionadas.



Evitamos la presencialidad para gestionar reclamos y reducimos a la tercera parte la tipología más frecuente, relacionada con beneficios.



Nos integramos a la solución tecnológica MODO para realizar pagos y transferencias a través de Banco Supervielle e IUDÚ.



FOCO EN EL CLIENTE

En el marco de nuestro nuevo modelo operativo basado en metodologías ágiles, en 2020 nos empezamos a organizar en células y tribus que tienen como foco al cliente, el impacto y la innovación sustentable. Estas células son capaces de dar resoluciones independientes, de punta a punta, porque están conformadas por equipos multidisciplinarios y multifuncionales. En lo que respecta al cliente, trabajamos el concepto de “customer journey”, la habilitación de centros de excelencia, el diseño de un modelo de métricas e impulsamos esta transformación con acciones de cultura y educación.

LA CLAVE PARA RESOLVER LOS PROBLEMAS DE LOS NEGOCIOS ESTÁ EN FOCALIZARSE EN LOS TEMAS HUMANOS. TODOS LOS QUE ELEGIMOS SER PARTE DE GRUPO SUPERVIELLE QUEREMOS ACTIVAR CON PASIÓN ABSOLUTA NUESTRO **#MODOCIENTE**.

Customer journey

Trazamos un mapa de viaje del cliente que se centra en su visión y que nos permite plasmar su recorrido desde múltiples canales, garantizar una experiencia coherente y minimizar fricciones. Este abordaje facilita la empatía con el cliente en cada una de las etapas, sentimientos y canales de su interacción con el producto, para entender y mejorar nuestros servicios. De este modo, humanizamos procesos y los convertimos en verdaderas experiencias basadas en necesidades reales.

Modelo de métricas

Medir lo importante es fundamental en el mundo de la agilidad. Este nuevo modelo de métricas pondera la madurez de la transformación ágil, haciendo foco en la cantidad de personas alcanzadas por la transformación, en cómo las células utilizan la metodología ágil y cuán consistentemente impulsan los valores fundamentales de la práctica y, finalmente, en el valor entregado por cada célula, tribu y experiencia. En el apartado “Satisfacción de nuestros clientes” brindamos más información sobre las métricas que utilizamos.

Centros de excelencia

Como parte de la revisión y fortalecimiento de nuestro modelo organizacional, trabajamos en la definición y habilitación de diferentes centros de excelencia, que se centran en el desarrollo del conocimiento, la fijación de mejores prácticas y la divulgación al resto de la organización sobre los aspectos claves de la disciplina o la conformación gradual de comunidades de práctica, entre otros focos de atención.

Cultura y educación

El cambio no es fácil, sobre todo cuando hablamos de una transformación ágil a escala, que requiere ciertos comportamientos y formas de pensar en la organización. En este sentido, trabajamos profundamente en la estrategia de cultura y educación para sustentar esta transformación.

SEGMENTOS GRUPO SUPERVIELLE¹

Banco Supervielle S.A.



Banca Personas y Negocios
Banca Corporativa
Tesorería y Finanzas

IUDÚ Compañía Financiera S.A.
Tarjeta Automática S.A.
Micro Lending Argentina S.A. (MILA)
Espacio Cordial de Servicios S.A.



Financiamiento al Consumo
Servicios No Financieros

Supervielle Seguros S.A.
Supervielle Productores Asesores
de Seguros S.A.



Seguros

Supervielle Asset Management
Sociedad Gerente de FCI S.A. (SAM)
Invertironline.com Argentina S.A.



Gestión de activos y otros servicios

El portfolio de productos y servicios financieros de Grupo Supervielle se organiza como una plataforma multimarca que cubre las necesidades de nuestros clientes, segmentados en un amplio espectro de individuos, pequeñas y medianas empresas, y empresas medianas a grandes de Argentina.



¹ Para más información respecto de los segmentos de negocios que trabajamos en Grupo Supervielle, remitirse a nuestra Memoria Anual, página 23.

Banca Personas y Negocios

Banco Supervielle S.A.

GRI 102-10

En Banco Supervielle continuamos transformando nuestro modelo de atención para brindar una mejor experiencia a nuestros clientes: buscamos un equilibrio eficiente entre los canales de gestión autónoma, la asistencia personalizada y el nivel de servicio requerido por los distintos perfiles de nuestros segmentos estratégicos.

En particular, el segmento de Banca Personas y Negocios ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros diseñados para satisfacer las necesidades de individuos, emprendedores y pequeñas empresas: préstamos personales, préstamos hipotecarios, préstamos a sola firma, préstamos con líneas especiales para financiación de proyectos

y capital de trabajo, leasing, garantías de inquilinos, anticipos de haberes, préstamos prendarios, factoring nacional e internacional, garantías internacionales y cartas de crédito, pago de haberes (planes sueldo), tarjetas de crédito, pago a proveedores, 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.

El 1 de enero de 2020 incorporamos a Banca Personas y Negocios la cartera de Pymes que anteriormente se denominaba segmento Minorista y se gestionaba desde nuestra Banca Corporativa.

El **Segmento Personas** abarca a clientes de renta media que pueden acceder a una amplia gama de productos y servicios. Durante 2020 aceleramos las acciones de digitalización para dar respuesta a quienes no podían movilizarse hacia las sucursales por la crisis sanitaria y nos adaptamos de manera eficiente para dar una solución rápida a las 350 mil personas que cobraron el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) a través de nuestro Banco.

Sumamos la nueva plataforma onboarding digital para seguir incorporando clientes de forma ágil, sencilla y segura. Por su alcance, se posicionó como el segundo canal más relevante luego de Plan Sueldo.

El **Segmento Identité** reúne a clientes de renta alta que cuentan con una oferta de productos diferenciales y beneficios acordes con sus intereses. Durante este ejercicio continuamos profundizando nuestra estrategia para aumentar nuestra cartera, explorando nuevos nichos de captación: alianzas con colegios ABC1, sinergia con Pymes y el relanzamiento del programa de referidos con foco en la autogestión digital. Además, adaptamos la propuesta de valor al contexto de Covid-19 y creamos beneficios incrementales para clientes Plan Sueldo, como alianzas con los servicios de delivery Rappi y Pedidos Ya y con la plataforma de teatro por streaming Teatrix.

Implementamos campañas de “welcome call” y “conoce a tu cliente” para mantener un fluido relacionamiento con nuestros ejecutivos a través de canales más directos, como el correo electrónico o WhatsApp.

SEGMENTO PERSONAS

344.588 CLIENTES

SEGMENTO IDENTITÉ

63.195 CLIENTES

El **Segmento Previsional** incluye a los clientes adultos mayores, para quienes gestionamos mensualmente el pago de 980 mil beneficios de ANSES, como jubilaciones, pensiones y planes sociales. En 2020, como consecuencia de la pandemia, llevamos adelante diferentes acciones para el cuidado de este grupo de clientes, ofreciendo soluciones para que pudieran operar a distancia o evitando aglomeraciones en las sucursales, con la instalación de 100 equipos de cajas rápidas en los lobbies (hasta Marzo 2020 teníamos solo 4). También enviamos 300 mil tarjetas de débito a domicilio, asesorando sobre su uso a través de tutoriales y folletos especialmente enfocados al segmento. De esta forma, alcanzamos un crecimiento de 90.000 clientes operando mensualmente con su tarjeta de débito. Además, en el marco de nuestros beneficios especiales, lanzamos Jueves de Jubilados, con descuentos del 50% en farmacias de todo el país.

Debido al contexto sanitario, aceleramos la adopción de la App Supervielle Jubilados, que permite a los beneficiarios dar fe de vida a través del celular y mediante reconocimiento facial evitando concurrir a las sucursales y realizar extracciones en cajeros automáticos sin tarjeta de débito, mediante un código. Más de 130.000 clientes descargaron la App Supervielle Jubilados durante 2020.

SEGMENTO PREVISIONAL

963.323 CLIENTES²

² Se observa una diferencia no material con respecto a la información consignada en la Memoria Anual 2020 de Grupo Supervielle, debido a una actualización en los datos del sistema.

El **Segmento Emprendedores y Pymes** engloba a clientes con actividad comercial, pequeños emprendimientos unipersonales y empresas de pequeña y mediana envergadura con facturación inferior a \$700 millones anuales. En 2020 adaptamos procesos, productos y la gestión comercial para mantener la calidad de servicio, seguimos generando prospectos target para subsegmentos estratégicos y desarrollamos redes de contacto con agrupaciones Pymes y con presencia en eventos específicos. Además, continuamos trabajando en sinergias con los especialistas de Plan Sueldo, Comex, Cash Management y Leasing para ofrecer relaciones comerciales más integrales y rentables y avanzamos en nuestro modelo de atención diferencial en sucursales de servicios, ofreciendo especialización dirigida a Pymes de envergadura y agilidad en la gestión en Pymes menores.

En este año tan particular acompañamos más que nunca a las Pymes a través de una línea de crédito al 24% y brindando herramientas para facilitar la operatoria diaria, como la posibilidad de generar una emisión masiva de e-cheq a través de Online Banking como así también descontar los recibidos a tasas especiales.

SEGMENTO EMPRENDEDORES Y PYMES

22.865 CLIENTES

Productos y servicios

Préstamos

Desarrollamos canales de venta alternativos por el contexto de pandemia y mejoramos los procesos de calificación crediticia. En ese marco, reimpulsamos la oferta de préstamos personales autogestionados en cajeros automáticos y cajas rápidas y activamos la funcionalidad para una gestión telefónica automática. Además, incrementamos las campañas para clientes propios preaprobados; por primera vez realizamos la renovación de préstamos por un canal alternativo y diseñamos la experiencia de usuario para la originación de préstamos en la aplicación móvil y en Online Banking.

Como resultado de estas acciones, en 2020 registramos los siguientes resultados:

- Obtuvimos un aumento interanual del 661% respecto de la originación de préstamos personales desde canales alternativos, lo que representa un crecimiento del 54% en el total de ventas anuales, si sumamos los canales tradicionales.
- Incrementamos la cartera de préstamos personales un 20% con respecto al cierre del período anterior, mientras el resto del sistema financiero tuvo una suba del 12%.
- Aumentamos la originación de préstamos prendarios un 92% en la segunda mitad del año, lo que impactó en un crecimiento de la cartera del 40% anual, por encima del 33% que registró el resto del sistema financiero.

Depósitos

Al cierre de diciembre de 2020 la cartera de plazos fijos en moneda nacional de todos los segmentos registró un crecimiento del 47% respecto del ejercicio anterior. En el marco de las restricciones por la pandemia potenciamos la operatoria a través de los diferentes canales digitales, superando el 70% de las transacciones relacionadas con depósitos y destacándose el incremento del 53% en la digitalización de los depósitos a plazo fijo de los diferentes segmentos.

Medios de pago

Con el objetivo de seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes, durante 2020 fijamos pilares estratégicos de desarrollo del negocio con los que buscamos potenciar el posicionamiento de Banco Supervielle en la industria de medios de pago, ampliar nuestra cartera de clientes con tarjetas de débito y de crédito, participar en la integración

sistémica como accionista de MODO (la plataforma digital para pagos y transferencias que reúne a los principales bancos del país), desarrollar el rol adquirente y potenciar el negocio agrupador, como en el caso de Bolsillo Digital, y construir una visión de ecosistema de pagos y cobros con una perspectiva global E2E.

Con estos lineamientos nos enfocamos en el desarrollo de los productos del ecosistema, con tres grandes logros:

1. La licencia principal de Visa, que nos permite transformar el enfoque del negocio con la captura de oportunidades económicas generando eficiencia.
2. La integración de la solución tecnológica MODO, a través de Banco Supervielle e IUDÚ.
3. El lanzamiento de Bolsillo Digital, en alianza con la Municipalidad de la Ciudad de Mendoza, para acercarle a los comercios locales una solución de cobro ágil y simple.



Campaña MODO 2020

Plan Sueldo

Continuamos implementando servicios ágiles para facilitar los procesos de altas de nuevos convenios, como el desarrollo de la versión web de la aplicación para onboarding masivo para su uso en la red de sucursales de servicio y el rediseño del proceso de acreditación de sueldos.

Por el contexto de pandemia y las medidas de aislamiento obligatorio, migramos la implementación de nuevos clientes a un esquema remoto y estamos planificando la evolución hacia un esquema digital de autogestión durante 2021.

Subsegmentos específicos

Desarrollamos iniciativas diferenciadoras para rubros e industrias de nuestro segmento Pymes, con propuestas de valor específicas que en términos de volumen y rentabilidad por cliente superan el promedio de la cartera general.



EN 2020 ADAPTAMOS NUESTRA PROPUESTA DE VALOR AL CONTEXTO DE CRISIS SANITARIA.

Continuamos trabajando en la generación de prospectos target e incrementamos el stock de clientes: 11,5% en Franquicias, 3% en Transporte y 1% en Salud.

Educación

Lanzamos una propuesta de valor para este nuevo subsegmento, centrada en colegios privados de nivel inicial y secundario, con una oferta específica en conjunto con los partners del ecosistema digital. En ese marco, realizamos campañas en redes sociales y medios especializados como Revista Colegios y desarrollamos eventos digitales con la temática de la situación de la educación en tiempos de pandemia.

Franquicias

Fortalecimos la presencia de Banco Supervielle en eventos digitales específicos del sector para dar soporte a un rubro retraído en contexto de pandemia, mediante sponsoreo y partnerships con jugadores de la relevancia de AAMF, GAF y Adiras. También ofrecimos financiamiento a tasas preferenciales para la inversión inicial de los proyectos.

Transporte

A pesar de la situación generada por el impacto económico de la pandemia, el stock de nuestros clientes creció un 3% en este subsegmento que apunta a personas y empresas relacionadas con el transporte de carga liviana, mediana o pesada de mercaderías. En 2020 el volumen de depósitos aumentó un 80%, incluso por encima del crecimiento promedio en todo el segmento Pyme.

Salud

Durante este ejercicio nos enfocamos en adecuar la propuesta dirigida al sector (centros de atención y diagnóstico, consultorios externos, laboratorios y droguerías), teniendo en cuenta la coyuntura de emergencia sanitaria. La celeridad en el otorgamiento del crédito y los acuerdos con vendors fueron las necesidades más escuchadas. En este marco, brindamos financiamiento mediante un Leasing para el primer tomógrafo post-Covid en la provincia de Mendoza. Además, realizamos eventos virtuales en conjunto con la Asociación de Directorios Asociados (Adiras) y otros referentes del sector, para aportar asesoramiento y cercanía con nuestros clientes.



Banca Corporativa

Banco Supervielle S.A.

GRI 102-7

NUESTROS PRODUCTOS BENEFICIAN A 2.304 EMPRESAS CLIENTES.

Para dar respuesta a las necesidades operativas y transaccionales cotidianas de las empresas, trabajamos en constante sinergia con los equipos comerciales especialistas en Leasing, Cash Management, Comercio Exterior, Plan Sueldo y Seguros e Inversiones, centralizando en los nodos de la Banca Corporativa la comunicación, asistencia, negociación y gestión operacional. Para relacionarnos con las empresas contamos con puntos de atención liderados por oficiales de negocios altamente capacitados, distribuidos en las zonas de mayor densidad de población, polos industriales y actividad comercial.

La Gerencia de Banca Corporativa de Banco Supervielle está conformada por cuatro gerencias comerciales: la Gerencia de Banca Corporativa AMBA, que mantiene relacionamiento con las empresas que operan en Ciudad de Buenos Aires y Gran Buenos Aires; la Gerencia de Banca Corporativa Interior, a cargo de las relaciones comerciales en las provincias de Mendoza, Córdoba, Tucumán, San Juan, Neuquén y Santa Fe; la División Sociedad de Garantías Recíprocas "SGRs" y Cadena de Valor y la Gerencia de Productos y Servicios.

División Vinos

La División Vinos de Banco Supervielle atiende a productores de uva, bodegas y productores de insumos y bienes de capital relacionado. Somos el único banco argentino, entre los principales 20, en tener un equipo especializado para la atención del sector vitivinícola y nos seguimos afianzando como referentes en la industria.

Uno de nuestros principales objetivos es acompañar las distintas relaciones de la cadena de valor con productos específicos para nuestros clientes, como el Préstamo de Cosecha y Acarreo, la tarjeta Visa Distribution Vinos o la financiación de la cadena de valor y bienes de capital específicos (barricas de roble, tanques de acero inoxidable, etc).

Publicamos informes trimestrales sobre la coyuntura del sector, disponibles en el [sitio web de Banco Supervielle](#). Asimismo, el evento presentación del informe anual se ha convertido en un clásico de la industria. La edición 2020 se hizo de manera virtual, lo que nos permitió llegar a ejecutivos del rubro conectados en distintas partes del mundo.

Continuamos apoyando el turismo enológico, con la propuesta renovada del circuito gastronómico en bodegas. En Marzo 2020 lanzamos el marketplace para la venta de vinos en Tienda Supervielle, con más de 20 bodegas clientes que comercializan sus productos a través de nuestra plataforma.

También participamos activamente en actividades dirigidas a los actores de la industria. En octubre comenzó el Programa de Innovación para empresas del sector vitivinícola organizado por la UnCuyo, financiado por CAF y coordinado por la consultora chilena Transforme, que tiene una duración de 9 meses y participan 10 compañías líderes del sector.

División SGR (Sociedades de Garantía Recíproca)

A través de la División SGR de Banco Supervielle operamos con el 53% de las sociedades de garantías recíprocas y fondos de garantías oficiales que hay en el sistema (27 entidades sobre un total de 51, a diciembre de 2020). Por nuestra posición de liderazgo, somos reconocidos como el "Banco de las SGRs" por la Cámara Argentina de Sociedades y Fondos de Garantías (Casfog), Bancos y la Autoridad de Contralor (Ministerio de la Producción/Sepyme).

Durante 2020 avanzamos en el desarrollo de nuevos productos, ampliando la sinergia con otras empresas de Grupo Supervielle. En ese marco, consolidamos la operatoria para el descuento de cheques en el Mercado de Valores en forma directa a través de InvertirOnline.

Cadenas de Valor

Con el propósito de seguir construyendo relaciones integrales con nuestros clientes, durante 2020 nos enfocamos en brindar financiamiento para las cadenas de valor de grandes empresas que generen nuevos negocios con sus proveedores y clientes. Para esto, desarrollamos un modelo de negocios que contempla un procedimiento para la formalización de la operatoria comercial en Banco Supervielle, haciéndolo extensivo a las otras empresas de Grupo Supervielle.

Durante 2020 avanzamos con 15 cadenas de valor de grandes empresas de capital nacional e internacional pertenecientes a distintos sectores económicos, lo que representa un monto de financiación de aproximadamente \$1.100 millones en distintos tipos de operaciones.

Productos y servicios

Préstamos

Durante 2020 renovamos la oferta de préstamos comerciales, con líneas especiales desarrolladas teniendo en cuenta las necesidades de los distintos segmentos de empresas. Se fortalecieron las opciones dirigidas a las pymes, mediante la adhesión a los planes de Fogar Fae Mipyme, Fondep y la participación en líneas de inversión productiva. Además, iniciamos una estrategia comunicacional y de gestión para incrementar la participación de mercado en las regiones donde Banco Supervielle tiene presencia. Como resultado, al cierre del ejercicio registramos una operatoria de préstamos en pesos por \$110.364 millones, incluyendo préstamos y leasing antes de provisiones.

En el marco de nuestra continua búsqueda para mejorar la experiencia del cliente, pusimos en marcha un cambio en el modelo de gestión con foco en la transformación digital, incorporando la metodología ágil en descuento de documentos, préstamos financieros, acuerdos, leasing y comercio exterior. Gracias a estos ajustes logramos una comunicación más fluida con nuestros clientes, la posibilidad de visualizar en tiempo real el estado del trámite y una considerable disminución en los tiempos desde el primer contacto hasta la liquidación del préstamo.

Leasing

El impacto de la pandemia sobre la inversión en bienes de capital desaceleró las colocaciones durante el primer semestre de 2020, pero la implementación de líneas subsidiadas para la inversión productiva dio paso a una recuperación en la segunda mitad del año, lo que nos permitió mantener la posición de liderazgo en el mercado: al 30 de septiembre alcanzamos una participación del 18,7% y finalizamos el período con casi 200 contratos por un volumen de \$1.800 millones, principalmente con empresas del sector petrolero, minero, equipamiento médico y tecnología. Durante 2021 seguiremos mejorando la administración de los bienes y el nivel de autogestión de los tomadores a través de nuestros canales digitales.

Comercio Exterior

Durante 2020 el BCRA continuó delegando en los bancos los controles documentarios exhaustivos, la verificación de los plazos para ingresar y liquidar los cobros de los exportadores y el pago de los importadores. Asimismo, se mantuvieron las limitaciones para la compra de billetes para personas humanas y jurídicas, como así también para las operaciones cambiarias entre empresas vinculadas. En octubre se implantó la obligatoriedad para los clientes de informar con 48 hs de anticipación los pagos mayores a US\$50.000 diarios en el conjunto de bancos.

Para seguir ofreciendo la mejor calidad en nuestros servicios, iniciamos una alianza con la empresa SIDOM, líder en el mercado, con la visión de dinamizar y facilitar las operaciones de comercio exterior a través de una solución digital que unifica las herramientas necesarias para la operación diaria.

Asimismo, para proteger a nuestros clientes y colaboradores en el contexto de pandemia, a partir de mayo completamos la oferta digital para que se puedan cursar las operaciones de Regímenes Informativos a través de nuestra plataforma, sin tener que entregar documentación original en nuestras oficinas.

En la misma línea, el producto cobranza de exportación directa, que permite el envío de la documentación de embarque directamente desde las oficinas de los clientes al banco del importador, tuvo un crecimiento del 87% respecto del año anterior, como resultado del confinamiento y la simplicidad de su implementación.

En medio de la situación extraordinaria generada por la emergencia sanitaria, nuestro centro de atención especializado en comercio exterior “Contacto Comex” respondió durante 2020 un promedio mensual de 2.600 consultas.

SUPERVIELLE ES UNO DE LOS PRINCIPALES BANCOS PRIVADOS QUE PROVEE SERVICIOS DE FACTORING EN ARGENTINA CON UNA PARTICIPACIÓN DE MERCADO DEL **8,7%**, Y ES EL ÚNICO BANCO DEL PAÍS EN BRINDAR FACTORING INTERNACIONAL A TRAVÉS DE FCI (ANTERIORMENTE DENOMINADA FACTOR CHAIN INTERNATIONAL).

Tras lograr en diciembre de 2019 la certificación en GPI (Global Payment Innovation), comenzamos a medir nuestra performance y alcanzamos un promedio de calidad anual del 96%, superando el estándar establecido en 90%. Con la adopción de esta iniciativa, los pagos se envían de manera segura e inmediata, dentro del horario bancario y gracias a nuestra herramienta e-Comex el usuario controla cada etapa de la transferencia hasta su llegada al beneficiario final.

Cash Management

Durante este ejercicio fortalecimos los equipos de Cash Management a través de la creación de diferentes células que permitieron agilizar la puesta en mercado de los productos y una mejora en la entrega de los servicios transaccionales. A partir de esta transformación también se generó un esquema de Middle Office que presta servicio tanto a pymes como a grandes empresas, consolidando las relaciones con nuestros clientes para resolver cualquier consulta o necesidad.

Avanzamos en el desarrollo del Botón de Pago-Cobranza Ágil, que es un complemento diferencial de nuestro producto Recaudación, brindando a nuestros clientes la posibilidad

de ampliar la gestión de cobros a través de la utilización de diferentes opciones desde un sitio web. También habilitamos la operatoria de Host to Host, dirigida a empresas medianas y grandes, que permite realizar una conexión directa entre su servidor y el servidor de Banco Supervielle mediante un enlace de comunicación por Internet para efectuar las operaciones de sus productos. En una primera instancia, la modalidad ya está desarrollada en Pago a Proveedores.

Asimismo, seguimos avanzando en nuevas funcionalidades para la operatoria con cheques electrónicos que cubrieron las necesidades de las empresas, especialmente en contexto de pandemia. En ese marco, pusimos en marcha la posibilidad de una emisión masiva, que permite enviar en un lote hasta 1.500 e-cheques. Con esta mejora, durante el año se alcanzó un volumen de aproximadamente \$50.000 millones emitidos por e-check y más de 140 mil e-cheques generados por los clientes. También habilitamos la alternativa de descontar e-cheques en forma online.

Tesorería y Finanzas

Banco Supervielle S.A.

El segmento de Tesorería y Finanzas tiene la responsabilidad de otorgar liquidez al banco, conforme con las necesidades de la Banca Personas y Negocios, la Banca Corporativa y del propio segmento. También implementa las políticas de gestión de riesgos financieros de Banco Supervielle, administra las operaciones de la mesa de dinero, distribuye productos de tesorería y desarrolla negocios con clientes mayoristas financieros y no financieros.

Operaciones de Mesa y Ventas Institucionales

Respecto del año anterior, la mesa de dinero de Banco Supervielle aumentó su operatoria en títulos públicos y derivados y mantuvo la operatoria de comercio exterior. La participación en el total de depósitos institucionales creció hasta posicionar a nuestra entidad entre los cuatro bancos privados con mayor participación en depósitos de Fondos Comunes de Inversión durante el segundo semestre de 2020. Adicionalmente, se participó en la colocación de veinte emisiones de deuda corporativa

Para fortalecer la capacidad de gestión del área, incorporamos un equipo dedicado a desarrollar relaciones con organizaciones financieras locales e internacionales y un grupo experto en cambio minorista para potenciar las decisiones en los mercados de monedas extranjeras.

Banca Corresponsal

Mantuvimos las relaciones comerciales con bancos del exterior, tanto en lo referente al manejo de las cuentas de corresponsalía como al financiamiento de operaciones de comercio exterior, la operatoria de garantías y cartas de crédito.

Sector Público y Entidades Intermedias

Se renovaron los acuerdos por los que Banco Supervielle brinda servicios como agente financiero a la provincia de San Luis y su ciudad capital. Además, se prorrogaron los convenios de agente financiero con las administraciones de las ciudades de Mendoza y San Martín en la provincia de Mendoza.

Mercado de Capitales y Estructuraciones

Si bien durante 2020 el mercado de capitales se mantuvo en un clima de incertidumbre por la pandemia, Banco Supervielle sostuvo su presencia en el mercado de deuda, acompañando a sus clientes en la emisión de obligaciones negociables que alcanzaron un monto total de 30,9 mil millones de pesos³.

En el mercado de pymes, Banco Supervielle se convirtió en uno de los principales jugadores con la colocación de Obligaciones Negociables y tres Fideicomisos Financieros. En cuanto a colocaciones propias y de entidades vinculadas, la Gerencia Corporativa de Mercado de Capitales y Estructuraciones actuó como organizador y colocador en la emisión de las Obligaciones Negociables Clase G de Banco Supervielle, por un monto de US\$30.000.000.

En lo que respecta al mercado de fideicomisos financieros, Banco Supervielle participó como organizador y colocador de los fideicomisos Unicred Cheques Serie 8 y Unicred Factoring Serie XI, R.G. Albanesi Serie XI y Concepción Serie II. También se desempeñó como colocador y sociedad gerente del fondo común de inversión cerrado "Adblick Ganadería Fondo Común de Inversión Cerrado Agropecuario".

En el segmento de Fusiones & Adquisiciones, Banco Supervielle actuó como asesor financiero exclusivo de Bodega Dante Robino S.A. y Cavas del Perdriel S.A. y sus accionistas en el proceso de venta de dichas compañías a Cervecería y Maltería Quilmes.

Financiamiento al Consumo

**IUDÚ Compañía Financiera S.A., Tarjeta Automática S.A.,
Micro Lending Argentina S.A.**

El negocio de financiamiento al consumo es desarrollado principalmente a través de IUDÚ Compañía Financiera, que hasta el ejercicio anterior se denominaba Cordial Compañía Financiera. A través de IUDÚ brindamos soluciones integrales para segmentos específicos, principalmente C2 y C3, con el desarrollo de nuevas cuentas, depósitos e inversiones, ofreciendo una atención personalizada y una experiencia omnicanal.

Con esta visión, en 2020 avanzamos con la reingeniería de los canales digitales y lanzamos IUDÚ, una plataforma innovadora con la oferta más completa de servicios financieros digitales. Además, creamos un proceso digital de alta de tarjeta de crédito mediante videollamada, que generó 14.834 nuevos clientes. En nuestro chatbot atendimos 111.300 consultas, de abril a diciembre de 2020.

Para el próximo ejercicio proyectamos continuar trabajando con la posibilidad de origenación 100% digital para todos nuestros productos, como así también la automatización de las gestiones para aumento de límites, bajas, pedidos de libre deuda y desconocimientos de cargos, entre otras. También estaremos implementando la opción de pago con código QR y la integración con MODO.

IUDÚ es una plataforma de servicios financieros centrada en el cliente con alto potencial de crecimiento: el share de préstamos alcanzó el 5% desde 2001, gracias al crecimiento orgánico y las adquisiciones estratégicas.

³ TC = Com. "A" 3500 al 30/12/20 (84,145). Incluye ON de Terceros pymes y no pymes.

Historial de crecimiento

El *share* de préstamos aumentó 25x alcanzando 5% desde 2002

El concepto de omnicanalidad nos permite accesibilidad a lo largo y ancho del país, estando presente en 22 provincias a través de 99 puntos de ventas de sus 2 principales canales de comercialización: Servicios Financieros Walmart y Tarjeta Automática. Nuestros productos también se encuentran accesibles en canales digitales, como webs, redes sociales y aplicaciones: Walmart Tarjeta App, Carta App e IUDÚ.

Durante este ejercicio comercializamos los siguientes productos:

Préstamos prendarios

Disponibles para la adquisición de autos nuevos o usados en concesionarias y agencias, mediante un acuerdo con MILA (Micro Lending), subsidiaria de Grupo Supervielle especializada en la comercialización de préstamos para el mercado automotor. En 2020, la sociedad comercializó créditos prendarios por \$1.205 millones en un total de 4.698 operaciones, lo que representa un aumento del 107% interanual en términos de capital y de 42% en cantidad de operaciones.

Tarjeta de crédito abierta

Permite a los clientes consumir en la red de comercios adheridos a MasterCard (abierta) y realizar compras exclusivamente en tiendas Walmart y Chango Más (cerrada). Está disponible en locales de Walmart y en sucursales de Tarjeta Automática.

Préstamos de Consumo

Destinados a la compra de productos específicos; la operación se concreta cuando se realiza la entrega.

Préstamos personales

Los clientes pueden acceder a préstamos en efectivo a tasa fija, en base a un sistema de amortización francés.

Seguros

Incluye una amplia gama de opciones, como Accidentes Personales, Bolso Protegido, Desempleo, Protección Total y Mascotas.

Productos no financieros

Espacio Cordial de Servicios S.A.

Ofrecemos productos vinculados con las actividades de seguros, turismo, planes y/o servicios de salud y otros bienes y servicios.

Nuestros canales de atención



Canales directos

Comercializamos electrodomésticos, planes de salud y de seguridad, servicios prepagos y productos vinculados al turismo, a través de los puntos de venta ubicados en las Sucursales de Servicios de Banco Supervielle en todo el país. Durante 2020 nos centramos en la optimización del stock y mix de productos en la categoría Electro, bajo la premisa "Primer precio, Primera marca".

Para la categoría de Servicios y Asistencias disponemos de 100 puntos de venta en alianza con Walmart y Chango Más.



Canales indirectos

Contamos con un canal telefónico orientado a la comercialización de servicios prepagos de salud y asistencia y seguimos ampliando nuestro canal digital con varias opciones:

- Marketplace Tienda Supervielle ofrece las categorías de electrodomésticos, tecnología, hogar y muebles, deportes, bienestar y belleza, juguetes, perfumes, neumáticos y accesorios. La oferta referida a la categoría de viajes se mantuvo en Tienda Supervielle y la integración en el programa de puntos de Banco Supervielle, como único vertical de turismo para los clientes con productos Aéreos y Hoteles.
- Redes sociales para la comercialización online de planes de salud.
- Productos de autogestión digital para las distintas compañías de la división consumo.
- Nuevos productos digitales, como Doctor en línea y Veterinario en línea.

Además, durante este ejercicio nos enfocamos en la plataforma Deautos.com adquirida en 2019 y avanzamos en su integración con nuestra gama de servicios vinculados a la compra del automóvil.

DURANTE 2020 SE VENDIERON **18.300** PRODUCTOS ELECTRODOMÉSTICOS, GENERANDO INGRESOS POR MÁS DE \$178 MILLONES. TAMBIÉN SE VENDIERON **100.000** PLANES DE SERVICIOS POR MÁS DE \$640 MILLONES.



Seguros

Supervielle Seguros S.A.,

Supervielle Productores Asesores de Seguros S.A.

En [Supervielle Seguros](#) brindamos una gran variedad de opciones de seguros vinculados a Accidentes Personales, Bolso Protegido, Vida, Hogar, Contenido Protegido, Protección Total, Broken Bones, Mascotas, Integral de Comercio y Tecnología Protegida. La comercialización se realiza a través de las redes de Banco Supervielle, IUDÚ y el canal digital y mediante la emisión de seguros de Credit Related y otros seguros dirigidos a satisfacer las necesidades de nuestros diferentes canales y clientes.

Durante 2020 iniciamos el proceso de transformación digital de la compañía. En ese marco realizamos pruebas piloto de ventas en el canal digital, tanto de seguros de vida como de seguros para el hogar. Además, continuamos con el proceso de integración de nuevos productos para los distintos segmentos de clientes de las empresas de Grupo Supervielle, ya sea individuos de renta alta (Identité) como clientes previsionales, Pymes, Consumo y Empresas Medianas a Grandes.

Asimismo, iniciamos el despliegue del negocio con Supervielle Productores Asesores de Seguros, la nueva sociedad que empezó a operar en el segundo semestre de 2019, lo que nos permitió mejorar la gestión de riesgo asesorando a nuestros clientes y agregando valor a la propuesta integral del Grupo Supervielle. Durante 2021 seguiremos consolidando los negocios de seguros actuales y trabajaremos en los desarrollos necesarios para la emisión de seguros de Incendio, Salud y Desempleo. Para su comercialización, avanzaremos en la creación de nuevos canales con foco en la estrategia digital e iremos desplegando los touchpoints digitales, estableciendo KPIs que den cuenta del nivel de recomendación, satisfacción y esfuerzo que surge a partir de cada contacto y experiencia.

Gestión de activos y otros servicios

Supervielle Asset Management Sociedad Gerente de FCI S.A.

(SAM) e Invertironline.com Argentina S.A. (IOL)

A través de **Supervielle Asset Management** ofrecemos servicios de fondos comunes de inversión diseñados para cubrir un amplio espectro de posibilidades en objetivos de inversión y perfiles de riesgo.

La compañía administra la familia de fondos PREMIER, que está conformada por:

- **1** fondo de Mercado de Dinero (Premier Renta Corto Plazo en Pesos),
- **2** fondos de Renta Fija Argentina de Corto Plazo en pesos (Premier Renta Plus, Premier Renta Fija Ahorro),
- **6** fondos de Renta Fija y Mixta Argentina en pesos (Premier Renta Fija Crecimiento, Premier Capital, Premier Commodities, Premier Inversión, Premier Balanceado y Premier Renta Mixta),
- **2** fondos de Renta Fija Argentina en dólares (Premier Renta Mixta en dólares y Premier Performance),
- **1** fondo de Renta Variable (Premier Renta Variable),
- **1** fondo de objeto de inversión específica en activos emitidos por Pymes (Premier FCI Abierto Pymes),
- **1** fondo de Renta Fija Latam (Premier Global Dólares)
- **1** fondo cerrado (Adblick Ganadería)

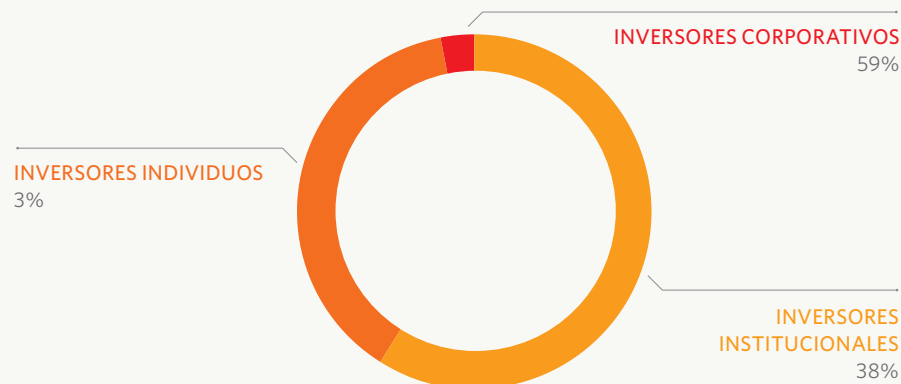
A DICIEMBRE DE 2020 LOS ACTIVOS ADMINISTRADOS CRECIERON EN PROMEDIO UN **131%**, UN COMPORTAMIENTO SIMILAR AL OBSERVADO EN LA INDUSTRIA.

Gestión de activos y otros servicios

Supervielle Asset Management Sociedad Gerente de FCI S.A.

(SAM) e Invertironline.com Argentina S.A. (IOL)

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DE CLIENTES A DICIEMBRE 2020



Durante 2020, se registró un crecimiento para los diferentes tipos de inversores: Corporativos un 140%, Institucionales un 127% e Individuos un 54%.

La comercialización de los productos se realiza por medio de los canales de la Sociedad Depositaria, que representan el 98% de los activos administrados y de Agentes Colocadores Externos, que constituyen el 2% restante de la captación de activos bajo administración. La Sociedad Depositaria realiza la colocación de fondos a través de su red de sucursales, el Centro Integral de Inversiones (call center) y principalmente por el canal digital Online Banking.

Para el próximo ejercicio prevemos desarrollar mejoras en nuestro proceso de liquidación de rescates del fondo de Mercado de Dinero, desarrollar mejoras en la gestión digital de nuestros productos y trabajar internamente con nuestra célula de inversiones en la redefinición de incentivos a la venta.

Con la plataforma **InvertirOnline** ofrecemos servicios de broker y de ahorro e inversión a nuestros clientes. Brindamos acceso a las principales Bolsas de Comercio de Argentina y Estados Unidos, bajo estrictas normas y estándares de seguridad, con un amplio menú de instrumentos que incluye acciones, bonos, cauciones, fondos de inversión, Letes, ETFs y ADRs, entre otras.

NUESTRO OBJETIVO ES REINVENTAR LA FORMA DE INVERTIR PARA POTENCIAR LOS INGRESOS Y AHORROS DE TODAS LAS PERSONAS Y FAVORECER LA INCLUSIÓN FINANCIERA, A TRAVÉS DE NUESTRAS HERRAMIENTAS Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN.

Durante 2020 avanzamos en la automatización de la plataforma y mejoramos los procesos de depósitos y extracciones, como así también las aperturas automáticas de onboarding. En la misma línea, trabajamos para eficientizar las integraciones con los mercados y evitar demoras en el procesamiento de las transacciones.

A partir de noviembre optimizamos el producto inversión de Estados Unidos y disminuimos las comisiones cobradas para esta operatoria, lo que abrió las puertas para que más clientes pudieran diversificar los activos invertidos.

Además, disponibilizamos nuestras APIs públicamente para ofrecer diversos productos a nuevos clientes, impulsando la inclusión financiera y logrando que mayor cantidad de personas puedan generar réditos con sus ahorros.

Durante 2020, IOL registró un crecimiento sustancial con respecto al año anterior, cuando ya había tenido una operatoria récord:

4.888.260
TRANSACCIONES
REALIZADAS
+435%

20.500
OPERACIONES
DE INGRESOS
PROMEDIO DIARIAS
+266%

\$208
MIL MILLONES
OPERADOS
+213%

134.000
NUEVAS
CUENTAS ABIERTAS
+228%

Colaboradores de InvertirOnline participaron durante 2020 de diversos eventos y charlas de finanzas, entre ellas "Fintech Forum" y "Efi WEEK online", donde una gran concurrencia de asistentes se benefició con información y capacitación en cuestiones bursátiles.

Cursos y programas de capacitación en finanzas

La propuesta de educación financiera que ofrecemos a través de InvertirOnline tuvo una gran expansión durante 2020. Por las restricciones de movilidad debido a la pandemia por Covid-19 centramos los esfuerzos en la realización de 45 webinars, que contaron con más de 50 mil asistentes y la participación de expertos reconocidos en el mercado.

La demanda de capacitación también se vio reflejada en el incremento del 300% de los alumnos de InvertirOnline Academy con respecto al año anterior. Además de las mejoras tecnológicas realizadas en la plataforma, comenzamos una actualización y ampliación de la oferta de cursos para poder ofrecer durante 2021 una nueva gama de productos que permita a nuestros estudiantes desarrollar nuevas habilidades en el mundo de las finanzas, tanto personales como corporativas.

DURANTE EL EJERCICIO 2020 LA FACTURACIÓN TOTAL DE CURSOS ASCENDIÓ A **\$24,18 MILLONES**, LO QUE REPRESENTA UN CRECIMIENTO DEL **258%** RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.



Nuestro sitio **www.invertironline.com** tuvo más de 30 millones de visitas y 213 mil usuarios registrados, casi el doble de inscriptos del período anterior.

Otras compañías

Bolsillo Digital S.A.

Con esta fintech diseñamos y desarrollamos productos y servicios de procesamiento de cobros, ofreciendo soluciones a comercios e individuos y facilitando su integración al sistema de pagos digitales.

La visión de la organización es contribuir al desarrollo de un ecosistema de pagos y cobros dentro de Grupo Supervielle, donde los clientes puedan encontrar soluciones de emisión, adquisición, billetera, recaudación, pagos electrónicos, ecommerce, entre otros.

En junio de 2020 lanzamos una aplicación de “agrupador de comercios” denominada “IUDÚ PAGO”, que ofrece a empresas y personas físicas con actividad comercial la posibilidad de cobrar con tarjetas de débito y crédito, a través de un dispositivo Mpos y link de pago. La oferta de valor se integra actualmente con productos de billetera virtual, como carga de Sube, tarjeta prepaga (para realizar suscripciones, extracción y compras) y recarga de celular.

DURANTE EL AÑO SE REGISTRARON
6.067 ALTAS DE CLIENTES
CON LECTOR, QUE PROCESARON
MÁS DE **70 MIL** TRANSACCIONES
POR **131.8 MILLONES** DE PESOS.

Futuros del Sur S.A. (en proceso de cambio de denominación por Supervielle Agente de Negociación S.A.U.)

Con el objetivo de ampliar los servicios financieros y de inversión a los clientes institucionales y corporativos, Grupo Supervielle adquirió el 100% del capital social de Futuros del Sur S.A., un agente de negociación registrado ante la Comisión Nacional de Valores.

Durante el ejercicio reportado, la sociedad se concentró en operaciones de trading propietario y en 2021 se buscará potenciar la operatoria brindando servicios de brokerage a clientes institucionales.



SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

GRI 102-43

Trabajamos para que nuestros clientes alcancen el mayor nivel de satisfacción en sus experiencias. Para conocer sus opiniones y actuar de acuerdo con sus necesidades, desarrollamos un modelo de métricas a partir del cual realizamos encuestas particulares por teléfono, email, al término de una operación por alguno de nuestros canales o durante una gestión en sucursales. También desarrollamos estudios relacionales para medir la satisfacción general de los distintos segmentos, como Individuos y Negocios, o respecto del proceso de onboarding.

Basados en el indicador Net Promoter Score (NPS), durante los sondeos preguntamos al cliente sobre las probabilidades de recomendarnos con un colega o un amigo, los tiempos de espera, nuestra capacidad para resolver problemas o la experiencia con Online Banking, entre otras consideraciones. También utilizamos otras métricas, como Customer Satisfaction Score (CSAT), para medir la satisfacción con alguna interacción concreta, atributo, producto o servicio. Asimismo, empleamos Customer Effort Score (CES), un potente indicador para monitorear la experiencia en los procesos de transformación digital, llevar a cabo encuestas sobre los eventos que realizamos y sondeos especiales en etapas específicas del negocio.

CONOCER LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES NOS PERMITE APROVECHAR NUESTRAS METODOLOGÍAS ÁGILES PARA BRINDARLES LA MEJOR RESPUESTA.

Métricas CX

	NPS	CSAT	CES
¿Qué pregunta?	Probabilidad de recomendación (0 a 10)	Satisfacción con un producto/servicio (1 a 5)	Facilidad de un proceso (1 a 7)
¿Qué mide?	Lealtad Repetición	Satisfacción	Facilidad
Ventaja	Integral: un cliente que recomienda también está satisfecho y encuentra facilidades de los procesos	Exactitud y rapidez para definir la experiencia del cliente	Buen indicador de funcionamiento de los procesos de cara al cliente
Desventaja	No detecta casos en los que a pesar de la mala experiencia, el cliente recomienda igual	Difícil de vincular con la lealtad	No considera la dimensión emocional

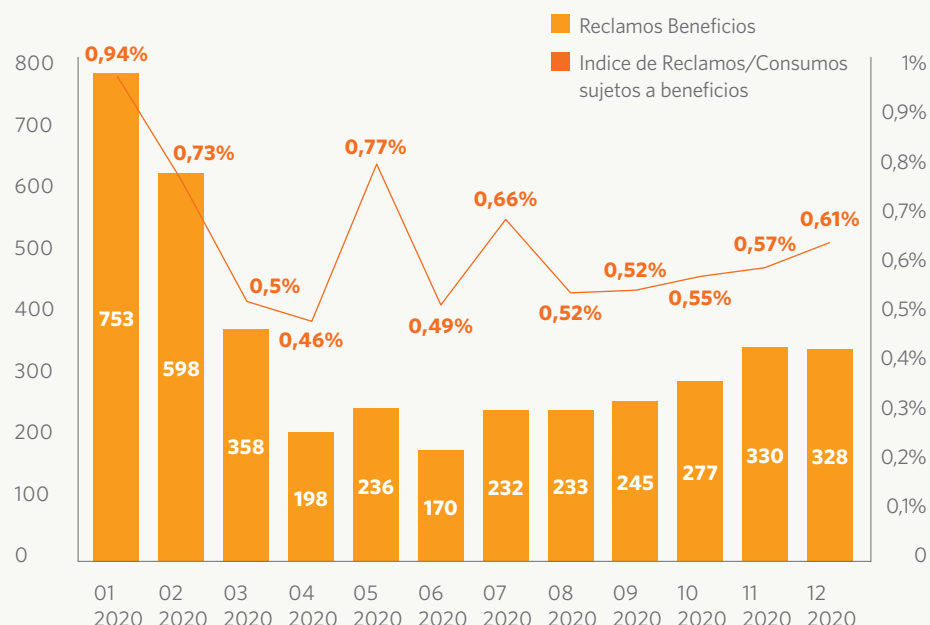
Como parte de nuestras iniciativas para adaptarnos al contexto sanitario y mejorar la experiencia de nuestros clientes, en 2020 agilizamos los procesos para gestionar reclamos, evitando la presencialidad y optimizando nuestros canales digitales y la banca telefónica para los casos más habituales. Para esto sumamos a nuestro equipo de atención al cliente al proceso de transformación digital y comenzamos a trabajar con metodologías ágiles. Para el próximo ejercicio esperamos reducir al 50% los reclamos presenciales.

DURANTE EL EJERCICIO ATENDIMOS **68.616** RECLAMOS Y LOGRAMOS UNA REDUCCIÓN DEL **77%** EN LO RELACIONADO CON BENEFICIOS, QUE ERA EL TIPO DE QUEJAS MÁS HABITUAL ENTRE NUESTROS CLIENTES. PARA SOLUCIONARLO, MODIFICAMOS EL PROCESO Y DESARROLLAMOS UNA NUEVA PLATAFORMA PARA MEJORAR LA GESTIÓN.

Tipologías de los reclamos recibidos:

- Gestiones de personas: **25.279** (37%)
- Desconocimientos de consumo: **8.797** (13%)
- Gestiones de empresas, interacciones: **8.425** (12%)
- Cargos y comisiones de tarjetas: **6.032** (9%)
- Beneficios: **3.940** (6%)
- Seguros: **3.318** (5%)
- Canales digitales individuos: **2.505** (4%)
- Canales digitales empresas: **2.150** (3%)
- Cargos y comisiones cuentas: **2.084** (3%)
- Club Supervielle y Tienda Supervielle: **2.046** (3%)
- Cuentas, Veraz, préstamos, plazos fijos y otros: **1.821** (3%)
- Quejas: **1.516** (2%)
- Débitos automáticos en cuentas previsionales: **703** (1%)

ÍNDICE DE RECLAMOS BENEFICIOS / CONSUMOS SUJETOS A BENEFICIO



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE NUESTROS CLIENTES

GRI 418-1

En Banco Supervielle contamos con un plan estratégico para preservar la seguridad de las operaciones que realizan nuestros clientes.



Proyecto eCrime

Nuestro proyecto eCrime tiene el propósito de prevenir cualquier fraude sobre los canales electrónicos y digitales y detectar posibles hechos internos o externos que amenacen la seguridad, a través de herramientas de gestión de incidentes, como Threat Intelligence, con capacidad para detectar casos de phishing y redes sociales fraudulentas. Además, para reforzar la seguridad en los servicios de Internet contamos con soluciones que permiten detectar y mitigar eventuales ataques de denegación de servicio (DDoS) volumétricos.



Cumplimiento regulatorio

Garantizamos la protección y confidencialidad de la información de nuestros clientes, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley de Protección de Datos Personales y las Comunicaciones A4609 y A6017 del Banco Central de la República Argentina (BCRA). Nuestra Gerencia de Seguridad de la Información es la encargada de realizar el análisis, mantenimiento y administración de las aplicaciones que contengan dichos datos, proporcionando la máxima privacidad y resguardo.



Criticidad de la información

Clasificamos los activos de información según su criticidad, disponiendo los tratamientos correspondientes, y contamos con procedimientos y mecanismos de prevención de fuga (DLP), con el objetivo de detectar, mitigar y remediar los incidentes sobre confidencialidad, integridad y disponibilidad que puedan plantearse.

Durante el ejercicio reportado, la Gerencia de Seguridad de la Información desarrolló un amplio trabajo de control y conocimiento sobre el nivel de madurez de los aspectos de ciberseguridad en las empresas de Grupo Supervielle. Incorporada en agosto de 2019 a la estructura de gestión de Riesgos Integrales, esta gerencia es responsable por la protección de los activos de información y establece mecanismos para la administración y control de la seguridad sobre los distintos entornos tecnológicos y sus recursos de información.

En el presente contexto de crisis sanitaria por Covid-19, donde crecieron significativamente las operaciones digitales, se llevaron adelante actividades y proyectos para seguir fortaleciendo la seguridad en las empresas de Grupo Supervielle, como la incorporación de recursos dedicados a seguridad de la información, la conformación de un comité de seguridad de la información que recepcione las problemáticas de ciberseguridad de las empresas, la contratación de un ciberseguro con alcance global, la definición de actividades de mejoras a desarrollar en conjunto y el modelo de madurez, entre otros.

De acuerdo con las acciones previstas por la Gerencia de Seguridad de la Información, realizamos un seguimiento estricto sobre los incidentes registrados hasta su resolución, manteniendo siempre informado al cliente. También damos intervención a las gerencias con competencia en la situación, como Riesgo de TI e Infraestructura. La experiencia surgida de cada caso es tenida en cuenta en nuestro plan de concientización de seguridad de la información.

Reclamos recibidos por terceras partes y corroborados por la organización: 1

El número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes: 0

Asimismo, la base de incidentes se toma como retroalimentación a la hora de definir el plan de concientización en materia de Seguridad de la Información. Así, durante 2020 realizamos diversas campañas de concientización destinadas a colaboradores y clientes, entre las que se destacan: consejos de seguridad en emailing y redes sociales, elearning en campus virtual, consejos de seguridad en Workplace y charlas de concientización.

CERCANÍA Y MEJORA CONTINUA EN NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

Nuestro objetivo de transformación digital, fortalecido por el desarrollo de los canales de gestión autónoma, tuvo en 2020 un significativo impulso, a partir de la aceleración en la adopción de nuevas plataformas como consecuencia del aislamiento social preventivo y obligatorio.

En Grupo Supervielle buscamos equilibrar la máxima eficiencia en el contacto con la asistencia personalizada y el nivel de servicio requerido por cada cliente. En este sentido, continuamos expandiendo las plataformas automáticas presenciales, maximizando su potencial para reducir la circulación de personas y facilitar su operatividad 24/7, en un contexto de crisis sanitaria.

Atención omnicanal

Implementamos un modelo de atención omnicanal para ofrecer a nuestros clientes una experiencia integrada de todos nuestros canales de comunicación, tanto digitales como automáticos y generar una interacción más eficiente y acorde a sus necesidades. Esta concepción nos permite llegar con nuestros servicios a personas y empresas de todo el país de forma ágil, simple y personalizada.

Banca digital Personas

Adoptamos una estrategia de construcción mixta incorporando nuevos productos y procesos digitales y transformamos funcionalidades para una nueva experiencia del usuario. Incorporamos herramientas de monitoreo, control y medición de variables de negocio para incrementar la estabilidad y escalabilidad del ecosistema digital.



DURANTE UN EJERCICIO ESPECIALMENTE IMPACTADO POR EL CONTEXTO DE PANDEMIA POR COVID-19, LOS CLIENTES ACTIVOS DIGITALES DE BANCO SUPERVIELLE SE INCREMENTARON EN UN **60%**.

Mejoramos la experiencia Mobile con la inclusión de nuevas funcionalidades, como el stop debit para el pago de tarjetas de crédito y el seguimiento del delivery de tarjetas. También implementamos una nueva experiencia simplificada para generar órdenes de extracción sin tarjeta de débito, que durante 2020 sumaron más de 400.000 casos, lo que significa un crecimiento de 1.626% respecto del año anterior. La plataforma de onboarding digital se consolidó como fuente de captación, con el ingreso 100% digital de más de 40.000 nuevos clientes.

Ofrecimos cajas de ahorro gratuitas para fomentar la inclusión financiera durante una coyuntura en que aumentó la necesidad de las personas de acceder a productos bancarios a través de procesos digitales y que fue soporte para el cobro del ingreso familiar de emergencia (IFE). También ampliamos nuestra estrategia de captación de clientes Plan Sueldo 1 a 1 para quienes de manera proactiva quieran cobrar su remuneración en Banco Supervielle.

Banca Digital Negocios

Transformamos en digitales y autogestionables los procesos de administración del canal de negocios, por lo que nuestros usuarios ya no tienen necesidad de enviar papeles al Banco.

Implementamos la adhesión automática para la apertura de cuentas, lo que permitió un incremento del 14% en las transacciones monetarias en Diciembre 2020 respecto a igual mes del año anterior, además de generar más eficiencia en los distintos sectores de soporte.

Caja Rápida

Para dar una respuesta a nuestros clientes en el marco de las restricciones por la crisis sanitaria, profundizamos el modelo de autogestión con el fortalecimiento del canal Caja Rápida, que es un dispensador de dinero con identificación biométrica. Así, trasladamos los dispensadores desde la línea de caja hasta el lobby de nuestras sucursales, evitando aglomeraciones en el interior de los edificios y facilitando la gestión de operaciones fuera de horario bancario, incluidos los fines de semana. Durante este ejercicio llegamos a instalar 100 equipos en los lobbies de las sucursales, cuando en marzo de 2020 solo teníamos 4. Por medio de las Cajas Rápidas se resolvieron, en noviembre, un total de 674.299 transacciones, lo que representa un aumento interanual del 40%.

Cajeros automáticos

A raíz de la crisis sanitaria, las personas están operando menos a través del canal ATM. Esta tendencia, sumada al incremento registrado en el uso de Caja Rápida, contextualizan la merma del 22% interanual en las transacciones de nuestros ATM, totalizando 3,7 millones en noviembre de 2020. Las colocaciones de préstamos a través de Cajas Rápidas y ATM alcanzaron los \$418 millones a fines de diciembre.

Banca automática

Desarrollamos mejoras en la banca automática para agilizar los tiempos en línea del cliente y su experiencia, así como también fortalecer la calidad de las respuestas e incrementar las ventas. Cabe destacar la creación de la línea 0800 de atención a jubilados, altas de tarjeta de débito y campañas con blanqueo de pin masivo. También se destaca la reimpresión automática de tarjetas de débito deterioradas, la identificación de clientes IFE y su priorización por segmento y el trámite de cambio de domicilio y desconocimiento de transferencias, entre otros.

Cumpliendo la función de gestionar consultas, reclamos y ventas a clientes, nuestro Centro de Contactos recibió un promedio mensual de 554.000 llamadas telefónicas durante el ejercicio reportado, de las cuales un 79% se resolvieron en forma automatizada y respondió un promedio de 22.000 correos electrónicos por mes.

Centro Integral de Inversiones

Continuamos fortaleciendo los canales autónomos para la gestión de la operatoria en el Centro Integral de Inversiones, que funciona desde septiembre de 2017 dentro de la Gerencia de Banca Telefónica y está conformado por un equipo de asesores idóneos en mercado de capitales. Esta área favorece la unificación de plataformas de gestión, lo que suma agilidad, más cantidad de productos y mejores alternativas de inversión, logrando una mayor penetración en cuanto a fondos administrados y un incremento en la captación de clientes de alta renta.

Turnos web

Creamos un sistema de turnos web que adaptamos a toda la red de sucursales para cumplir con las disposiciones nacionales debido al escenario de pandemia, a través del cual gestionamos la atención de alrededor de 1 millón de personas entre los meses de marzo y diciembre. También duplicamos la cantidad de sucursales que cuentan con el nuevo sistema de gestión de flujo de clientes, llegando a cubrir el 77% del total.

Red de Sucursales

Comenzamos a implementar un nuevo diseño en el lobby de nuestras sucursales de servicios (ahora denominado Espacio 24) para que nuestros clientes puedan acceder todos los días a los diferentes dispositivos para extraer dinero con y sin huella dactilar, realizar depósitos, transferencias, pago de impuestos, imprimir su recibo de sueldo y también sus resúmenes de cuentas y tarjetas. En ese marco, decidimos brindar mayor amplitud y aumentamos de 22 a 132 m2 las superficies disponibles.

A su vez, modificamos el sistema de atención interna de los equipos de banca automática ubicados dentro del Espacio 24, lo que permite resolver rápidamente cualquier inconveniente con los dispositivos y mejorar la disponibilidad/uptime.

A PARTIR DE ESTOS DESARROLLOS, EN 2020 FORTALECIMOS NUESTRA OFERTA DE PRODUCTOS MÍNIMOS VIABLES (PMV), CON LOS SIGUIENTES RESULTADOS:

Reducción de transacciones en efectivo en cajeros automáticos.

Incremento del 35% promedio en la satisfacción de los clientes (NPS).

Aumento de las transacciones de autoservicio en los ATM de los Espacios 24.

Aumento del tráfico fuera de horario comercial en los Espacios 24.

Durante este ejercicio continuamos desarrollando el modelo de atención diferencial para pymes, ofreciendo especialización y agilidad, con la atención cercana de un ejecutivo de negocios. Este nuevo formato arrojó una indicación temprana de buen desempeño.

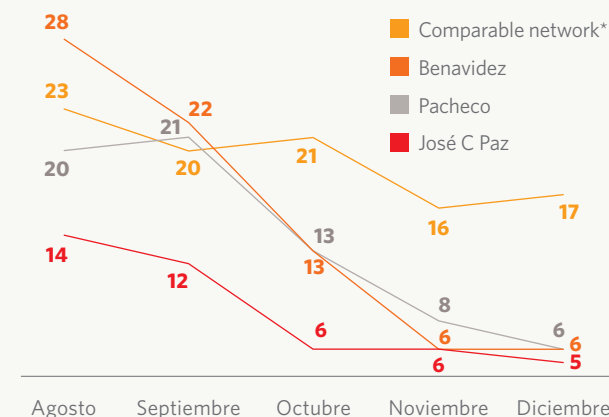
ACTUALIZACIÓN SOBRE MVPS ETAPA 1: MVPS

HALLAZGOS

- Reducción de transacciones en efectivo en cajeros humanos
- Mejora del NPS
- Aumento del tráfico fuera de horario comercial en el Lobby 24 horas
- Aumento de las transacciones de autoservicio en el ATM del Lobby 24 horas
- Indicación temprana de buen desempeño en el nuevo formato PYME

MIGRACIÓN DE TRANSACCIONES DE CAJEROS HUMANOS

Número de Transacciones [2020 - %]



MEJORA DEL NPS

+32p.p.
Pacheco

+28p.p.
José C Paz

+45p.p.
Benavidez

35 p.p.
Mejora promedio NPS

FINANZAS SOSTENIBLES

GRI 102-12

Desde 2019 Banco Supervielle adhiere al [Protocolo de Finanzas Sostenibles](#), junto a otras entidades bancarias de nuestro país. Se trata de un acuerdo marco impulsado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Fundación Vida Silvestre que identifica la sostenibilidad como guía para el sector financiero, a través de las mejores prácticas y políticas internacionales que promuevan una integración entre los factores económico, social y ambiental.

En línea con nuestra visión de ser una entidad innovadora y centrada en el cliente, desarrollamos productos y servicios financieros que promuevan el financiamiento de empresas y proyectos que generen un impacto ambiental y social positivo. Con este propósito, diseñamos una Línea de Financiación Sostenible de \$75 millones destinada para empresas que presenten proyectos de Eficiencia Energética y Energías Renovables, Agricultura y Ganadería Sostenible, Construcción Sostenible, Ecoturismo/Turismo Sostenible, entre otros.

* Se refiere a sucursales dedicadas a jubilados

Sencillo | **Eficiencia**

AGREGAMOS VALOR



Nos enfocamos en las respuestas que aportan valor de manera rápida y sencilla y promovemos el uso responsable y sostenible de los recursos disponibles.



Con el propósito de fortalecer la sostenibilidad de nuestra cadena de abastecimiento, generamos un catálogo de proveedores sustentables.



La adquisición de energías renovables nos permitió evitar la generación de emisiones de GEI por un total estimado de 877,5 TonCO₂eq.



PRÁCTICAS DE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

GRI 102-9, 102-10, 414-1, 414-2

Buscamos mejorar constantemente la gestión de nuestra cadena de suministro a través de la implementación de nuevas herramientas que aporten mayor eficiencia y transparencia en los procesos y la adopción de políticas que consoliden los lazos comerciales con nuestros socios estratégicos.

En esta línea, contamos con un modelo de gestión integral del gasto que abarca el ciclo completo, desde el momento de la elaboración del presupuesto hasta el pago a proveedores. El mismo está conformado por un conjunto de políticas, procesos y procedimientos que estructuran la gestión de las inversiones y los gastos generales.

Durante el presente ejercicio no se observan cambios significativos respecto de la estructura de nuestra cadena de suministro, las relaciones con los proveedores o su ubicación.

Política de Homologación de Proveedores

Nuestra Política de Homologación de Proveedores define las normas y condiciones para la selección de contrapartes en todas las compañías del ecosistema Supervielle. Este proceso tiene como propósito analizar la información brindada por las empresas consideradas y determinar si cumplen con los estándares de Grupo Supervielle para entablar una relación comercial. Así, ponderamos diferentes aspectos, como la antigüedad en el mercado, la situación crediticia y el peso de la facturación, además de realizar una evaluación fiscal, legal y financiera. En todos los casos, nuestros proveedores deben cumplir los controles correspondientes al sistema de Prevención de Lavado de Dinero y las Cláusulas de Anticorrupción.

En los casos indicados como críticos por la Gerencia de Abastecimiento Estratégico o para aquellos proveedores que por su actividad deben acceder a información sensible

del área de Tecnología, la Gerencia de Riesgos No Financieros complementa el procedimiento con una herramienta específica de análisis.

Fortalecimiento de nuestra cadena de suministro en 2020:

- Analizamos **604** proveedores en relación con sus impactos sociales e identificamos 17 casos que requirieron estudios con mayor detalle¹. Se identificó sólo 1 caso con potencial riesgo por su situación financiera, lo que representa un 0,165% de los casos analizados. No se puso fin a la relación con ningún proveedor como consecuencia de la evaluación.
- Incorporamos **41** proveedores homologados en los rubros de catering, insumos de oficina, imprenta, capacitaciones, uniformes para el personal, servicios y productos de limpieza y mobiliario.
- Generamos un catálogo de proveedores sustentables con el propósito de consolidar la sostenibilidad de la cadena de abastecimiento.

En un ejercicio atravesado por la incertidumbre generada por la crisis sanitaria, Grupo Supervielle decidió flexibilizar algunos requisitos para acompañar a aquellos socios comerciales que no lograron mantener el cumplimiento fiscal. Con la autorización del Comité de Riesgos, ampliamos de 3 a 6 meses el plazo de tolerancia razonable previsto en nuestra Política de Homologación para el caso de proveedores con servicios impagos, fundamentalmente en lo que respecta a compromisos previsionales y moratorias.



¹ Estos análisis evaluaron el potencial de riesgo relacionado con su situación financiera, deuda por aportes patronales o deuda previsional por un período mayor a 6 meses.

Covid-19: abastecimiento estratégico

En el complejo entorno de la emergencia sanitaria que vivimos en 2020, nuestra Gerencia de Abastecimiento Estratégico pudo resolver con eficiencia y celeridad las necesidades de nuestros colaboradores y clientes, a través de acuerdos contractuales con empresas de servicios que cumplieron con el compromiso de entregas pautadas en tiempo y forma. El desempeño ágil de la gerencia aseguró la operatividad de todas nuestras sedes y oficinas, cumpliendo con los protocolos de salud y seguridad.

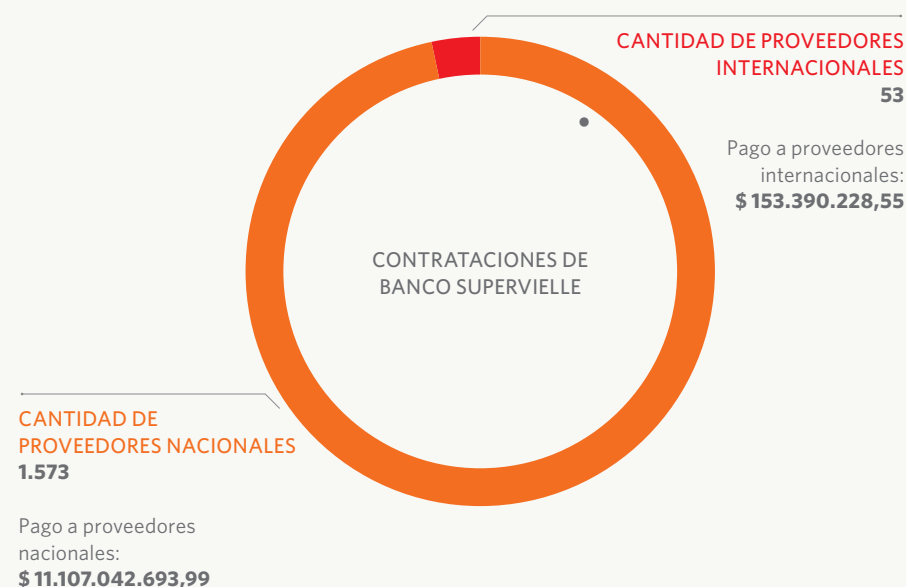


Nueva herramienta de abastecimiento

Fortalecimos nuestro sistema de abastecimiento con la implementación de una nueva herramienta, SAP Ariba. A través de diferentes soluciones, desde el abastecimiento hasta el pago a proveedores, este recurso nos permitirá alcanzar objetivos estratégicos como mejorar la integración de los procesos de abastecimiento en otras áreas de la organización y brindar transparencia en los procesos de compras para permitir su trazabilidad y mitigar riesgos. Asimismo, esperamos robustecer la toma de decisiones con información única, homogénea y en línea con toda la organización, además de contar con capacidad de análisis e integración de datos de diferentes fuentes. En próximos ejercicios proyectamos integrar SAP Ariba al software de planificación ERP SAP de Grupo Supervielle.

CON SAP ARIBA ESPERAMOS
INCREMENTAR NUESTRA EFICIENCIA
EN LA GESTIÓN Y AL MISMO TIEMPO
AUMENTAR EL NIVEL DE INTEGRACIÓN
DEL NEGOCIO CON NUESTROS
PROVEEDORES.

Todos los datos son de Banco Supervielle



NUESTRA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

En el marco de nuestra Agenda de Sostenibilidad 2021-2023, dedicamos especial atención a nuestro compromiso con la responsabilidad ambiental. En esta línea, trabajamos sobre cuatro ejes de actuación que hacen foco en la reducción del impacto de nuestras operaciones.

Gestión de la energía

Trabajamos en la implementación de programas que fomenten la eficiencia energética y amplíen el uso de la energía de fuentes renovables.

Gestión de los recursos naturales, insumos y residuos

Adoptamos procesos internos que fomenten el aprovechamiento eficiente de los recursos naturales utilizados en la operación diaria y disminuyan el impacto negativo de los residuos.

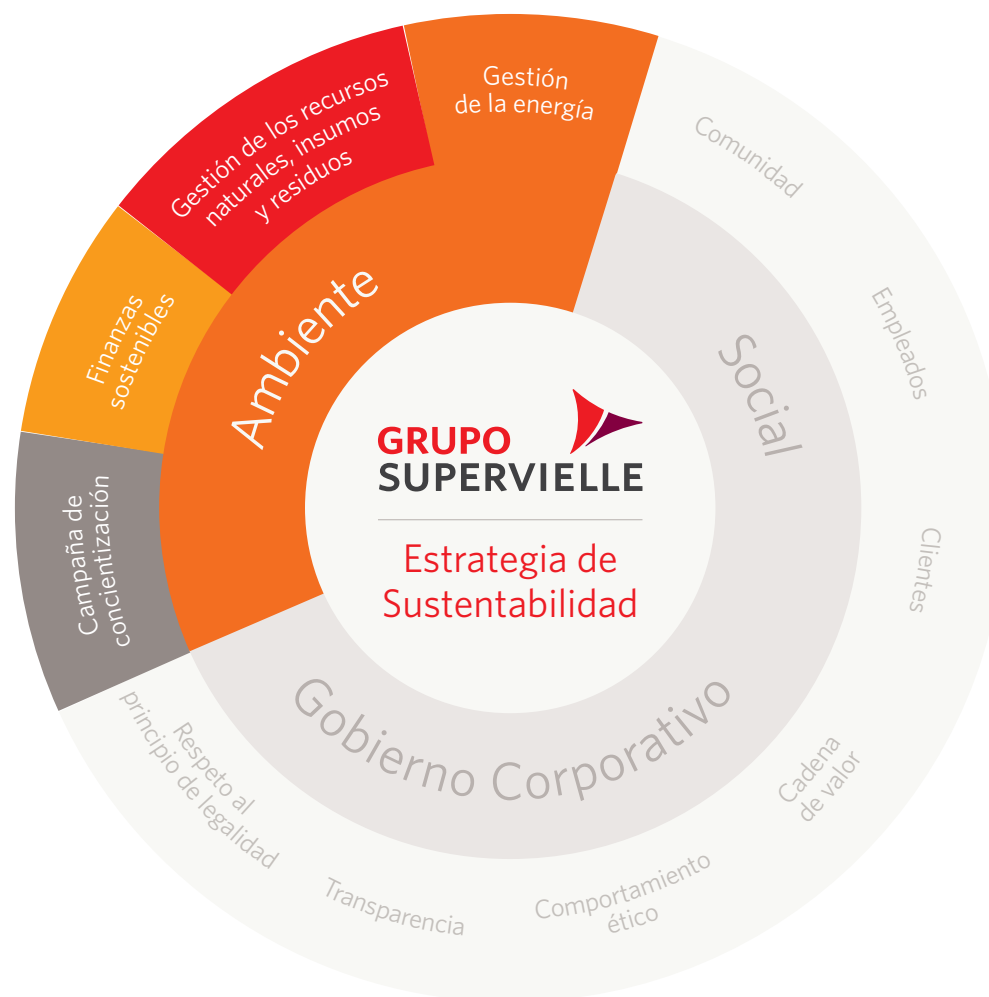
Finanzas sostenibles

Desarrollamos productos y servicios financieros que promuevan el financiamiento de empresas y proyectos que generen un impacto ambiental y social positivo. En esta línea, seguimos trabajando para aumentar el número de créditos otorgados a empresas evaluadas bajo la política de riesgos ambientales y sociales.



Campañas de concientización

Creamos toma de conciencia e impulsamos un aprendizaje adecuado en materia ambiental, con el propósito de promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados, proveedores y clientes de Grupo Supervielle.



GESTIÓN DE INSUMOS Y RESIDUOS

GRI 306-2

Como parte de nuestro compromiso con el medioambiente, en Grupo Supervielle adoptamos prácticas que nos permiten un mejor aprovechamiento de los recursos naturales que utilizamos en nuestra operatoria diaria y nos ayudan a disminuir el impacto negativo de los residuos que generamos con nuestras actividades.

Concientización

Promovemos una cultura de sostenibilidad entre nuestros colaboradores, proveedores y clientes, a través de diferentes campañas y eventos orientados a difundir buenas prácticas y mayor conciencia ambiental, propiciando un desarrollo más sostenible para la sociedad.

Durante el ejercicio reportado publicamos en nuestra red social corporativa Workplace una serie de posteos sobre temas ambientales y el cuidado de los recursos naturales y también desarrollamos una capacitación online con especialistas en consumo sostenible.

Acompañamos la convención realizada por la Cámara Empresaria de Medio Ambiente (CEMA), bajo el lema "Hacia un Modelo Sostenible de Producción y Consumo en Argentina y la Experiencia Europea", que contó con disertaciones de representantes del gobierno, empresas, cámaras sectoriales, ámbito académico e instituciones civiles.

Con motivo del Día de la Tierra celebramos un encuentro online con expertos en sostenibilidad, quienes brindaron recomendaciones para mantener una conducta ambientalmente responsable durante el período de aislamiento social preventivo por Covid-19.

Campaña de desplastificación



Kit de desplastificación para entregar a colaboradores en la medida que sumemos presencialidad.

Durante el ejercicio 2019 realizamos un diagnóstico en el edificio corporativo y en las oficinas de Reconquista 320/330 y de San Martín 344, arrojando un consumo anual estimado de 9,5 toneladas de plásticos de un solo uso, lo que incluye vasos, botellas, revolvedores, platos y cubiertos, entre otros.

En 2020 tuvimos que adaptar la planificación de la campaña a la evolución de las medidas adoptadas en el contexto de la crisis sanitaria por Covid-19, logrando avanzar durante el primer trimestre solo con algunas de las iniciativas inicialmente pautadas. Entre ellas, renovamos la señalética de los cestos de basura con información clara y educativa para mejorar nuestro proceso de separación a fin de disminuir los residuos destinados a disposición final y aumentar el reciclable.

Asimismo, adquirimos una balanza para dimensionar el volumen del material reciclable generado y entender el impacto del proyecto. En este período llegamos a cuantificar en 3.096 kilos diarios de residuos reciclables generados en los edificios corporativos que destinamos al Hospital Garrahan y a los recuperadores urbanos.

Además, a principios de 2020 realizamos varias acciones de concientización: organizamos reuniones y capacitaciones con áreas y proveedores estratégicos, como el bar de nuestro edificio corporativo y grabamos tutoriales y material educativo que pusimos a disposición de nuestros colaboradores en la plataforma de e-learning.

Despapelización en Supervielle Seguros

Con el fin de simplificar la tarea de los comerciales de seguros e impulsar el proceso de despapelización, creamos un portal de ventas que reemplaza la firma de documentación en papel por un registro digital. La iniciativa fue el resultado de un trabajo conjunto entre las áreas de Tecnología de la Información, Comercial y Operaciones y su exitosa implementación agiliza procesos, optimiza nuestras prácticas y mejora los tiempos en la performance de cada vendedor.

Reutilización y reciclado de desechos tecnológicos

En alianza con Fundación Equidad

Colaboramos con el programa educativo de inclusión social de la Fundación Equidad, donando más de 200 equipos en desuso para ser entregados a escuelas y organizaciones sociales del país. De esta forma, brindamos una segunda vida a nuestro equipamiento y generamos impacto positivo en la comunidad y en el medioambiente. En tanto, aquellas partes que no pueden ser reutilizadas son enviadas a disposición final, según la legislación vigente.

En 2020 donamos:

116	7	33
DESKTOPS*	MONITORES	NOTEBOOKS

* Incluye la donación de computadoras completas y CPUs individuales a Fundación Paso a Paso, Equidad y Cimientos



Nuestros consumos

Residuos ⁽¹⁾	Cantidad 2019	Cantidad 2020
Papel, plástico y otros materiales donados al Hospital Garrahan (kg)	2.714	3.096
Cartón y papel donados a recuperadores urbanos (kg) ⁽²⁾	2.184	523
Residuos húmedos dispuestos en toneladas (Tn)	78	23

Residuos por tipo y método de eliminación - división consumo

Concepto	División	Cantidad 2020	Unidad	Alcance
Cantidad de scrap tecnológico reciclado	Notebooks	28	Unidades	Corresponde a la disposición de scrap tecnológico realizada en junio 2020.
	Monitores (LCD)	18	Unidades	Corresponde a la disposición de scrap tecnológico realizada en junio 2020.
	PC	24	Unidades	Corresponde a la disposición de scrap tecnológico realizada en junio 2020.
	Otros	76	Unidades	"Corresponde a la disposición de scrap tecnológico realizada en junio 2020. Incluye proyectores, impresoras, Discos Rígidos (HD) y cajas con elementos varios (teclados, bases de monitores, mouse, teléfonos)."
Equipos tecnológicos e insumos donados al Ejército de Salvación.		103	Unidades	

Estamos inscriptos como generadores de residuos especiales y participamos del programa de Generadores Privados de la Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado (CEAMSE). También contamos con un proveedor para el retiro de residuos y la disposición final en el CEAMSE.

⁽¹⁾ Alcance Banco Supervielle: Bartolomé Mitre 434, Reconquista 320/330 y San Martín 344.

⁽²⁾ Valores estimados por un peso de 5 kg por cada bolsa retirada para reutilización, correspondientes al período enero-marzo de 2020.

GESTIÓN DE LA ENERGÍA

La optimización del uso de la energía constituye un tema relevante para Grupo Supervielle y forma parte de la estrategia que llevamos adelante con el compromiso de desarrollar nuestras operaciones de manera sostenible. En esta línea, realizamos un seguimiento de los consumos energéticos y buscamos mejoras continuas para reducir nuestra huella de carbono.

Durante 2020 continuamos trabajando en programas que fomentan la eficiencia energética y amplían el uso sostenible de los recursos renovables.

AVANZAMOS EN EL RECAMBIO DE LUMINARIAS CONVENCIONALES A LUMINARIAS LED EN NUESTRAS INSTALACIONES, LLEGANDO A UN TOTAL DE 98 SUCURSALES Y EDIFICIOS CORPORATIVOS.

Energías renovables

Con la compra directa de energía eólica logramos abastecer el 79% del consumo eléctrico de nuestro edificio corporativo y un 14% del edificio de la calle Reconquista 320/330. La adquisición de energías renovables nos permitió evitar la generación de emisiones de gases de efecto invernadero por un total estimado de **877,5 TonCO₂eq.**

Además, optimizamos el consumo de energía solar del edificio que comparten la sucursal Caballito y nuestro call center, mediante la instalación de un medidor bidireccional que nos permite volcar a la red pública el excedente generado por nuestros paneles fotovoltaicos. Esta iniciativa nos convirtió en **el primer banco argentino en obtener la Certificación Sustentable de Usuario Generador.**



Nos proponemos seguir sumando edificios con abastecimiento de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables en un futuro próximo, por lo que esperamos continuar disminuyendo nuestra huella de carbono y disminuir la generación de emisiones de gases de efecto invernadero.

Cálculo de huella de carbono e intensidad energética

Continuamos con la medición de la huella de carbono en los edificios centrales de Grupo Supervielle, iniciativa que comenzamos en 2019 con el objetivo de conocer nuestras emisiones y el impacto ambiental asociado. Durante este ejercicio ampliamos la medición a nuestra red de sucursales y anexos, lo que nos permite contar con más información de base para la evaluación y el seguimiento de nuestros resultados.

Durante el período que reportamos, las restricciones a la circulación debido al contexto pandémico impactaron en el consumo energético de las organizaciones. No obstante ello, los servicios financieros fueron considerados esenciales, lo que nos permitió asegurar el mantenimiento y normal funcionamiento de nuestros edificios corporativos y red de sucursales y anexos. En este contexto, consumimos un 23% menos de energía eléctrica que en el ejercicio anterior y disminuimos un 29% las emisiones GEI de Alcance 2 vinculadas al uso de la electricidad.

Consumos

Alcance	Concepto	Unidad	Oficinas Centrales / Corporativas 2019 ⁽ⁱ⁾	RED de Sucursales 2019 ⁽ⁱⁱ⁾	Total Banco 2019	Oficinas Centrales / Corporativas 2020 ⁽ⁱ⁾	RED de Sucursales 2020 ⁽ⁱⁱ⁾	Total Banco 2020
Alcance 1	Gas Natural	m ³	11.910,00	43.531,00	55.441,00	13.166,36	42.671,76	55.838,12
	Consumo vehículos asimilables a propios	litros	13.225,77	48.861,11	62.086,88	Sin apertura	Sin apertura	8.085,40
	Consumo vehículos de la compañía	litros	11.494,03	21.323,30	32.817,33	Sin apertura	Sin apertura	14.201,59
	Instalaciones edilicias (gasoil)	litros	2.200,00	5.819,76	8.019,76	-	11.184,57	11.184,57
	Instalaciones edilicias (nafta)	litros	-	72,96	72,96	-	-	-
Alcance 1	Electricidad	MWh/año	3.801,84	12.056,97	15.858,81	1.093,02	11.119,20	12.212,22

⁽ⁱ⁾ Bartolomé Mitre 434, Reconquista 320/330 y San Martín 344, pisos 8 y 11, (se contabilizan 4 edificios, considerando cada piso de San Martín 344 como un "edificio" por registrar consumos por separado con diferentes medidores).

⁽ⁱⁱ⁾ Sucursales, anexos, depósitos y centros de servicio (192 edificios en total).

⁽ⁱⁱⁱ⁾ En 2020 se incorporó un nuevo rubro contable que incluye los consumos en combustible para vehículos de la compañía.

Emisiones

Alcance	Concepto	Unidad	Oficinas Centrales / Corporativas 2019 ⁽ⁱ⁾	RED de Sucursales 2019 ⁽ⁱⁱ⁾	Total Banco 2019	Oficinas Centrales / Corporativas 2020 ⁽ⁱ⁾	RED de Sucursales 2020 ⁽ⁱⁱ⁾	Total Banco 2020
Alcance 1	Gas Natural	Ton CO ₂ eq	24,18	88,39	112,57	26,63	86,31	112,94
	Consumo vehículos asimilables a propios	Ton CO ₂ eq	32,38	119,61	151,99	Sin apertura	Sin apertura	19,06
	Consumo vehículos de la compañía	Ton CO ₂ eq	28,14	52,20	80,34	Sin apertura	Sin apertura	33,47(iii)
	Instalaciones edilicias (gasoil)	Ton CO ₂ eq	6,07	16,05	22,12	-	30,06	30,06
	Instalaciones edilicias (nafta)	Ton CO ₂ eq	-	0,17	0,17	-	-	-
Alcance 1	Electricidad	Ton CO ₂ eq	1.762,32	5.588,93	7.351,24	468,01	4.760,98	5.228,98

⁽ⁱ⁾ Bartolomé Mitre 434, Reconquista 320/330 y San Martín 344, pisos 8 y 11, (se contabilizan 4 edificios, considerando cada piso de San Martín 344 como un "edificio" por registrar consumos por separado con diferentes medidores).

⁽ⁱⁱ⁾ Sucursales, anexos, depósitos y centros de servicio (192 edificios en total).

⁽ⁱⁱⁱ⁾ En 2020 se incorporó un nuevo rubro contable que incluye los consumos en combustible para vehículos de la compañía.

Intensidad Energética (electricidad)

2019		2020	
Edificio	Intensidad energética (Kwh/m²)	Edificio	Intensidad energética (Kwh/m²)
Bartolomé Mitre 434	210,33	Bartolomé Mitre 434	175,47
Red de Sucursales*	139,29	Red de Sucursales*	128,41
Banco Supervielle**	149,51	Banco Supervielle**	135,18
Reconquista 320/330***	-	Reconquista 320/330***	149,38
San Martín 344 (Piso 8 y 11)****	-	San Martín 344 (Piso 8 y 11)****	28,83

* Análisis realizado sobre 163 edificios con información comparable. Incluye sucursales, anexos, depósitos y centros de servicios.

**Incluye 163 edificios de la red de sucursales (sucursales, anexos, depósitos y centros de servicios) y nuestro edificio central en Bartolomé Mitre 434.

*** El edificio sito en Reconquista 320/330 no se incluye en el presente análisis, dado que presenta una variación en la superficie ocupada que imposibilita su trazabilidad.

**** El edificio sito en San Martín 344 no se incluye en el presente análisis dado que en 2020 fue ocupado parcialmente.

5.424,52
TONCO₂EQ.
HUELLA DE
CARBONO 2020

Considerando las emisiones
de Alcance 1 y Alcance 2.

GESTIÓN DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES

GRI FS11

Como parte de la gestión integral de riesgos, en Banco Supervielle contamos con un Sistema de Gestión Socio Ambiental conformado por políticas y procedimientos para el análisis de los impactos ambientales y sociales sobre las actividades vinculadas a las empresas que solicitan financiación. Perseguimos los siguientes objetivos:



Reducir y controlar la exposición a riesgos ambientales y sociales asociados a las actividades de los clientes, estableciendo una política de concesión de créditos más activa y sistemática en el análisis de dichos impactos.



Poner a disposición de clientes e inversores un financiamiento basado en criterios sostenibles.



Promover las buenas prácticas y la conciencia ambiental y social entre los empleados y clientes del banco, que contribuyan a propiciar un desarrollo sustentable para la sociedad.

SE ANALIZARON 336 EMPRESAS BAJO LA POLÍTICA DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES, QUE REPRESENTAN EL **31%** DE LOS CRÉDITOS ENTREGADOS PARA DICHA CARTERA Y EL 54% DEL PLAFOND TOTAL OTORGADO PARA ESTE PERÍODO.

Con esta visión, establecimos indicadores de control de la cartera de clientes para garantizar niveles aceptables de sustentabilidad, tomando como referencia conceptos de la Metodología ARAS, de las normas de la Corporación Financiera Internacional y de los apartados 1 a 8 de los Principios de Ecuador. En este marco, definimos una serie de actividades que están restringidas o directamente excluidas para el otorgamiento de líneas de créditos, favoreciendo a aquellas empresas que garanticen una adecuada gestión de sus impactos socioambientales o cuenten con acciones para mitigar efectos negativos sobre ecosistemas y comunidades. En ese sentido, valoramos áreas tales como:

- Protección a la biodiversidad
- Empleo de recursos renovables
- Gestión de residuos
- Protección a la salud humana
- Desplazamiento poblacional
- Seguridad y salud ocupacional
- Mitigación del cambio climático
- Igualdad de género
- No tolerancia a la discriminación por motivos religiosos, políticos, sociales, de raza u orientación sexual
- Respeto y conservación de la cultura, conocimientos y prácticas de los pueblos indígenas
- Protección del patrimonio cultural

El diseño y la implementación del Sistema de Gestión Socio Ambiental cuenta con el compromiso y la participación activa de diferentes áreas de nuestra organización: (i) el Directorio determina la estrategia para la gestión de riesgos ambientales y sociales; (ii) la Gerencia de Riesgos No Financieros define y mantiene el marco de políticas vinculadas; (iii) la Gerencia de Banca Corporativa observa el cumplimiento de todos los aspectos de dichas políticas; y (iv) la Gerencia de Asesoramiento Legal de Negocios y la Gerencia de Compliance se encargarán de que los documentos contengan las cláusulas específicas y brindarán asesoramiento.

Cordial | **Compromiso**

APORTAMOS MÁS



Más de **\$13 millones** en alimentos, insumos y equipamiento médico donados a distintas iniciativas en la lucha contra el Covid-19.



190 empleados participaron en acciones de voluntariado en forma virtual.



538.205 platos de comida donados a Banco de Alimentos para suplementar la alimentación de niños y adultos en situación de vulnerabilidad.



INVERSIÓN SOCIAL EN NUESTRAS COMUNIDADES

GRI 201-1, FS7

En Grupo Supervielle nos comprometemos con nuestros colaboradores, clientes y comunidades a crecer de manera sostenible, protegiendo el medioambiente y actuando con responsabilidad social. Con esta visión, integramos la Estrategia de Sustentabilidad en nuestro modelo de negocios e impulsamos una cultura responsable entre nuestros colaboradores. Asimismo, informamos en forma abierta y transparente nuestro desempeño no financiero, dando cuenta de los factores medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG), a través de diferentes canales, como nuestro Reporte de Sostenibilidad, la página web del Grupo o sus redes sociales, entre otros.

Con esta visión, gestionamos nuestras iniciativas de inversión social a través de distintos programas que agrupamos en cuatro ejes de actuación:



Personas mayores: desarrollando acciones que promuevan una mejora en la calidad de vida de las personas mayores. Nos enfocamos en el envejecimiento activo, la participación social y la prevención de la dependencia, valorando todas sus capacidades y reconociendo la importancia de su contribución a la sociedad.



Educación: promoviendo oportunidades y construyendo futuro a través de la formación. Apostamos a un futuro superador y por eso fomentamos la educación como práctica visionaria e innovadora en todos los niveles, con acciones que promuevan un mayor acceso, contribuyan a reducir el abandono escolar, incidan favorablemente en la calidad de procesos y contenidos y ayuden a erradicar el analfabetismo.



Niñez: ayudando en la lucha contra la pobreza infantil y la desnutrición. Trabajamos para cuidar y celebrar a nuestros más pequeños, participando de iniciativas que cultivan sus derechos y atienden su salud, nutrición y educación.



Fortalecimiento Institucional: contribuyendo al fortalecimiento de las instituciones. Impulsamos la construcción de una agenda pública a largo plazo y la formulación de políticas que promuevan el desarrollo sostenible.

También llevamos a cabo acciones que apuntan a preservar y promover la cultura y el desarrollo de las artes en la ciudad de Buenos Aires, mediante el apoyo a diversas iniciativas culturales con o sin beneficio de mecenazgo.



Balance acciones a 2019

\$66,5 millones de pesos en Inversión Social (incluido Mecenazgo).

PERSONAS MAYORES



Más de 6,9 millones de argentinos tienen 60 años o más, lo que representa el 15,5% de la población total y se espera que para 2025 esta proporción alcance los 8 millones. En lo que respecta al sector financiero, el 64% de los adultos mayores no usa el cajero automático por sí solo para retirar dinero o realizar otros trámites: el 21% considera que su funcionamiento es complicado y cuatro de cada diez prefieren retirar el dinero por ventanilla¹. Asimismo, alrededor del 30% tiene interés en capacitarse y seguir estudiando, en tanto que más del 10% ya participa en alguna actividad formativa. Al continuar aprendiendo, las personas mayores pueden adquirir conocimientos y capacidades para controlar su salud, mantenerse al día respecto de los avances en materia de información y tecnología, participar de actividades, adaptarse al envejecimiento, mantener su identidad y conservar el interés por la vida².

Asimismo, en 2020 apoyamos el Primer Foro de innovación para el cuidado de las personas mayores, donde participaron más de 500 inscriptos, referentes de 30 alianzas institucionales y se conformaron 4 mesas de trabajo, contando el evento con más de 1.500 reproducciones.

En Grupo Supervielle promovemos el envejecimiento activo de nuestros clientes mayores, dando respuestas constructivas a los desafíos que presenta la vejez. Desarrollamos iniciativas que promueven condiciones de autonomía, autorrealización y participación social. Entre ellas se destaca el programa Abuelos En Red (AER), a partir de este año relanzado con el nombre Hacelo Vos - Tecnología Sin Edad, que busca brindar a los adultos mayores herramientas tecnológicas para que puedan tener una participación activa en todos los ámbitos de la sociedad de hoy.

En 2015 comenzamos con el concurso Grandes Autores, Relatos Cortos, que fomenta la participación social a través de la escritura como herramienta de estimulación cognitiva, la revalorización de las tradiciones y la cultura escrita. De esta manera, el certamen tiende puentes intergeneracionales, resignifica la relación banco-cliente y sitúa a las personas mayores como protagonistas activas en la sociedad. Debido al contexto de pandemia, en 2020 lanzamos el programa de acompañamiento virtual para personas mayores junto a SURCOS, generando contenidos y actividades digitales para estar cerca de las personas mayores a través de las redes sociales.



301 PERSONAS MAYORES SE SUMARON A LA PRUEBA PILOTO DE CURSOS ONLINE

+ 107.334 VISUALIZACIONES MENSUALES EN LAS PUBLICACIONES EN LA FANPAGE



1.144 PERSONAS DE MÁS DE 55 AÑOS PARTICIPARON DEL CONCURSO

¹ Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores 2012, INDEC, 2014.

² La capacidad de aprender en las personas mayores (Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores), Educa, 2019.

Migración hacia canales automáticos

Durante la pandemia por Covid-19 los canales no presenciales alcanzaron mayor relevancia para preservar la salud y la seguridad de la comunidad y en particular el cuidado de las personas mayores. Este particular contexto nos impulsó a redoblar esfuerzos para continuar promoviendo los canales automáticos y digitales en el segmento previsional. Con esta visión, disponibilizamos 100 cajas rápidas 24/7 operables con huella digital y la App Supervielle Jubilados superó los 148 mil usuarios, entre otros indicadores que pueden consultarse en nuestro capítulo Respeto.

Hacelo Vos - Tecnología Sin Edad

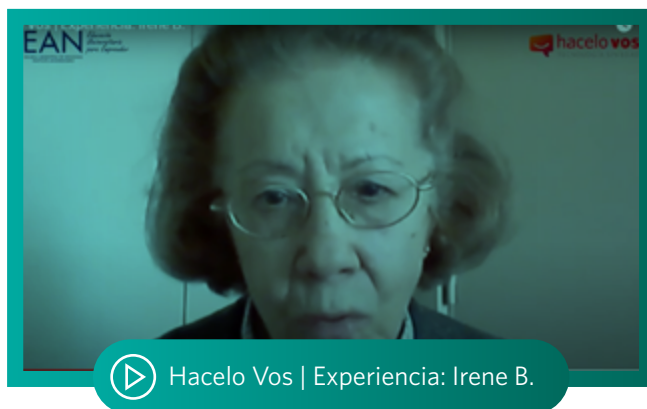
Programa de inclusión digital y financiera para personas mayores

El programa busca introducir a las personas mayores en el uso de nuevas tecnologías digitales y promover la autonomía financiera a través de talleres de formación online que las acercan a los nuevos canales automáticos y digitales. En alianza con la Escuela Argentina de Negocios, los contenidos de los talleres incluyen acceso a alfabetización multimedia, uso del celular, realización de pagos online, transferencias, utilización de cajas rápidas y Online Banking por medio de la computadora o aplicaciones móviles.

301 adultos mayores participaron del programa.

192 horas de capacitación

Cursos virtuales en introducción a dispositivos móviles y banca electrónica, entre otros.



Acompañamiento virtual para personas mayores

En alianza con Asociación Civil SURCOS

El programa propone el acompañamiento virtual a personas mayores a través de la página en Facebook de Hacelo Vos - Tecnología Sin Edad, donde publicamos contenidos y producciones audiovisuales que orientan a mejorar los mecanismos de contención para la tercera edad y compartir prácticas de envejecimiento activo y estimulación cognitiva.

45 publicaciones digitales (imágenes y videos) con consejos y actividades para personas mayores.

107.334 visualizaciones mensuales.



Campaña de concientización sobre fake news en redes sociales

Grandes Autores, Relatos Cortos

Concurso literario y digital destinado a nuestros clientes mayores de 55 años, jubilados y pensionados

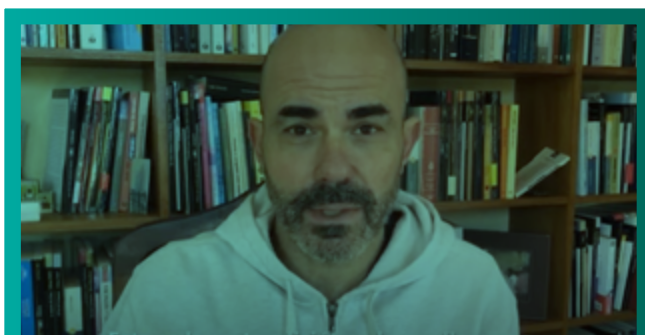
El concurso busca tender puentes con las personas mayores, resignificando la relación banco-cliente y situarlos como protagonistas activos en la sociedad. La iniciativa incluye la participación de colaboradores como voluntarios, quienes se encargan de leer y preseleccionar los cuentos que luego serán considerados por un jurado coordinado por el escritor Eduardo Sacheri. Durante el presente ejercicio, atravesado por la crisis sanitaria del Covid-19, el concurso fue una posibilidad más de intercambio para nuestros clientes adultos mayores, que tuvieron que permanecer en sus hogares para cuidar su salud.

6
ediciones

75
voluntarios lectores
de Grupo Supervielle

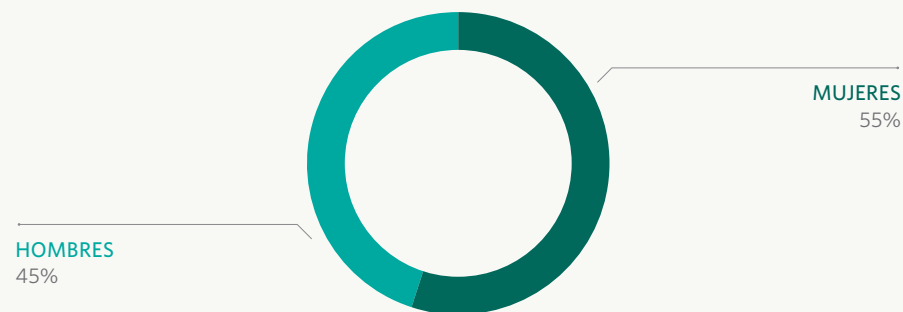
70
menciones
especiales por
su calidad artística

1.144
personas mayores
participaron
del concurso

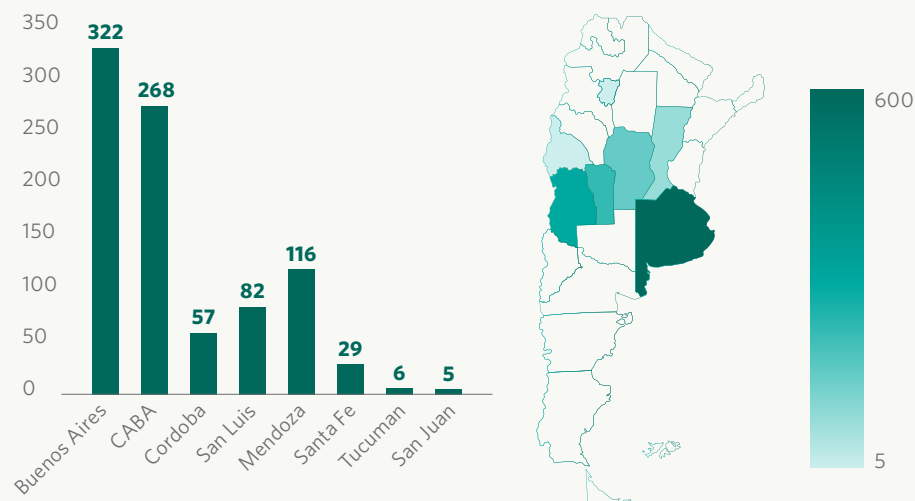


▶ Grandes Autores, Relatos Cortos 2020: Eduardo Sacheri

COMPOSICIÓN GÉNERO



GEOLOCALIZACIÓN DE LOS PARTICIPANTES



EDUCACIÓN



PROMOVEMOS UNA EDUCACIÓN DE CALIDAD QUE CONTRIBUYA A LA CONSTRUCCIÓN DE UN PAÍS MÁS EQUITATIVO Y CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.

En la Argentina, 49 chicos por hora abandonan la escuela secundaria y uno de cada dos alumnos no accede a los aprendizajes indispensables para una inserción social plena³. Además, el 85,8% de los jóvenes de 25 a 29 años no logra avanzar más allá del secundario⁴ y 5 de cada 10 jóvenes que viven en los hogares de menos ingresos per cápita tienen déficit educativo⁵.

³ Observatorio de Argentinos por la Educación.

⁴ Centro de Estudios de la Educación Argentina (CEA) de la Universidad de Belgrano.

⁵ La educación de los argentinos en clave de recursos y estructuras de oportunidades, ODSA - UCA, 2020.

439
CLIENTES SUPERVIELLE FUERON DONANTES DE CIMIENTOS Y APORTARON \$1.843.933 EN 2020 PARA EL PROGRAMA FUTUROS EGRESADOS.

En Grupo Supervielle consideramos que debemos brindar a las nuevas generaciones acceso a una educación de calidad para que una comunidad crezca y se desarrolle. Con este objetivo, trabajamos en la formación de directores de escuelas junto al Consejo Empresario Mendocino (CEM) y en la formación de profesores junto a Enseñá x Argentina. Además, nos enfocamos en la promoción de la terminalidad escolar a través de la Fundación Cimientos, otorgamos becas universitarias en alianza con la Fundación Anpuy y la Fundación BisBlick y apoyamos a organizaciones que promueven la formación para la integración social, como Fundación Compromiso y Mayma.

19
BECADOS UNIVERSITARIOS.

71
BECADOS DE NIVEL SECUNDARIO EN MENDOZA, SAN LUIS Y BUENOS AIRES.

20
DIRECTORES DE ESCUELAS BECADOS, IMPACTANDO EN UN 35% DE LAS ESCUELAS SECUNDARIAS DE MENDOZA.

Programa Futuros Egresados

En alianza con Cimientos

A través del apoyo a la Fundación Cimientos, acompañamos a adolescentes para lograr la finalización de sus estudios en escuelas de San Luis y Mendoza. Cimientos otorga acompañamiento académico y una beca económica a chicos que asisten a escuelas en contextos socioeconómicos vulnerables para promover el desarrollo de habilidades y competencias. Asimismo, nuestros colaboradores que realizan tareas de voluntariado apadrinan a los alumnos becados para que puedan mejorar su trayectoria escolar.

ESTAS BECAS FUERON
POSIBLES GRACIAS
AL APORTE TOTAL
DE **\$3.073.933**,
LO QUE INCLUYE
\$1.230.000 POR
PARTE DEL GRUPO
SUPERVIELLE
Y \$1.843.933
DE 439 CLIENTES.

10
egresados en 2019 participaron del programa de empleabilidad "Construyendo mi Futuro 2020" en San Luis.

71
becas para alumnos de 4° y 5° año de la Escuela N° 4148 Manuel Belgrano, Mendoza; 25 para la escuela N° 51 Maestro Faustino Segundo Mendoza en San Luis; y 15 para la escuela N° 11 Benito Juárez en Villa Mercedes.

13
voluntarios dictaron charlas virtuales sobre ciudadanía y empleabilidad y 4 voluntarios realizaron videos tutoriales sobre matemática, física, química e inglés para la red de becados de Cimientos.

17
alumnos egresados en Mendoza.

En alianza con el Liceo Francés Jean Mermoz, durante este ejercicio continuamos con la beca de una alumna egresada de la escuela pública primaria de la Ciudad de Buenos Aires para cursar sus estudios secundarios en esta prestigiosa institución.

Programas de becas universitarias

En alianza con Anpuy y BisBlick

Ayudamos a jóvenes en sus carreras universitarias o terciarias a través de la Fundación Anpuy en Salta y la Fundación BisBlick en Buenos Aires, apoyando su proceso de formación e inclusión laboral. Además de una beca económica, los estudiantes reciben el acompañamiento de ambas fundaciones con el objetivo de asegurar trayectorias académicas exitosas. Asimismo, los becados de BisBlick reciben la tutoría de colaboradores voluntarios de Grupo Supervielle a lo largo de toda su carrera.

4
empleados de Grupo Supervielle son tutores en Bisblick.

2
graduados de Anpuy en 2020.

11
estudiantes universitarios se recibieron desde que empezamos a trabajar con Anpuy en 2014.

4
becas anuales universitarias de BisBlick.

15
becados universitarios de Anpuy.

Estuvimos presentes en el Encuentro Nacional Virtual de Jóvenes, donde voluntarios de Recursos Humanos de nuestra organización realizaron simulaciones de entrevistas de trabajo. Participaron más de 400 jóvenes de todo el país y 3 voluntarios de Banco Supervielle.

Programa Construyendo mi Futuro

En alianza con Enseñá x Argentina, Germinare, Cimientos e Inclúyeme

Con este programa de pasantías, en Banco Supervielle buscamos acercar a los hijos de colaboradores y jóvenes egresados de Germinare, Enseñá x Argentina, Cimientos e Inclúyeme a la experiencia única del primer empleo rentado.

Durante los meses de enero y febrero, recibimos a jóvenes recién graduados de la escuela para trabajar en sucursales y áreas centrales. Un tutor acompaña a los participantes durante sus pasantías y reciben herramientas para desarrollarse a nivel personal y profesional, tomando conciencia de la importancia de una carrera universitaria.

11
ediciones

123
pasantes recién
graduados de
la secundaria:
18 de Enseñá x Argentina
14 de Germinare
10 de Cimientos
4 de Inclúyeme
77 hijos de empleados

Contribuimos al ODS 8

Trabajo decente y crecimiento económico

A través del programa Construyendo mi Futuro contribuimos en nuestras comunidades con la empleabilidad de los jóvenes, reduciendo el porcentaje de los que no se encuentran empleados ni reciben capacitación.



Alianza con Enseñá x Argentina

Apoyamos a la Fundación Enseñá x Argentina en su trabajo por la inclusión y la mejora de la calidad educativa a través de la formación de líderes comprometidos, con el propósito de promover oportunidades para todos.

10
becas programa
de liderazgo.

1.200
estudiantes
alcanzados.

10
comunidades
educativas.

Programa Formación de Líderes Educativos

En alianza con el Consejo Empresario Mendocino (CEM)

Grupo Supervielle acompaña al CEM en su tarea de capacitar en herramientas de gestión pedagógicas a los directores de escuelas públicas y privadas, implementando la metodología creada por la Fundación Córdoba Mejora. Esta capacitación que dura dos años busca optimizar la gestión educativa, identificando como protagonistas clave de este proceso a los directores responsables de dichas escuelas para volcar de manera multiplicadora sus nuevos conocimientos a su comunidad educativa.

35%
de las escuelas
secundarias de
Mendoza alcanzadas.

59
directores graduados
becados en los
5 años de apoyo
al programa.

2
mesas
colaborativas
entre pares con
metodología
Vistage, con la
participación
de 36 directivos
egresados del
programa.

20
becas a directores
de escuelas
de Mendoza.

En 2020 la capacitación se realizó con especialistas de la Universidad de San Andrés, con un temario y dinámicas de clases 100% online y adaptadas a la enseñanza en pandemia.





Potrero Digital

En alianza con Fundación Compromiso

Con el objetivo de continuar promoviendo una educación de calidad que contribuya a la construcción de un país más equitativo y con igualdad de oportunidades, en julio de 2020 se lanzó Potrero Digital. Este espacio ofrece cursos de Community Management y programación web Front-End, con el fin de lograr la integración social y la obtención de empleo para personas mayores de 18 años. Los cursos se complementan con materias que impulsan el aprendizaje de habilidades socioemocionales y el idioma inglés.

Desde Grupo Supervielle contribuimos en alianza con la Fundación Compromiso, el apoyo del Gobierno de la Ciudad de Mendoza y la articulación con dos organizaciones territoriales: El Arca y Asociación Deportiva La Favorita.

12 encuentros sincrónicos del trayecto de Habilidades Socioemocionales y de inglés en British Council, vía convenio Argencon.

64 personas se certificaron en Programación Front End, de las cuales 9 viven en el barrio La Favorita y 7 en el Barrio San Martín y otros barrios de la ciudad de Mendoza.

64 personas egresaron como Community Manager, de las cuales 6 son del Barrio La Favorita y 5 del Barrio San Martín.

12 alumnos recibieron equipamiento por parte de Potrero Digital para sus cursadas.

Programa de Formación para Emprendedores de Triple Impacto

En alianza con Mayma

Con este programa buscamos fortalecer a aquellos emprendimientos que trabajan para solucionar problemáticas sociales o ambientales de Latinoamérica, brindando las herramientas, el mentoreo necesario y potenciando la generación de comunidad de emprendedores.

El programa incluye 18 seminarios virtuales con distintos referentes en el mundo de los negocios de toda la región y tiene un proceso de acompañamiento virtual por parte de un equipo local que ayuda a poner en práctica los conocimientos adquiridos.

130 emprendimientos postulados

más de 30 alianzas con organizaciones locales, medios de comunicación y universidades.

2 proyectos mendocinos obtuvieron menciones especiales a nivel nacional.

9 colaboradores de Banco Supervielle acompañaron como mentores.

35 emprendimientos seleccionados.



NIÑEZ



En Argentina, casi 2 de cada 3 niños son pobres por ingresos y un 15,7% son indigentes. En este contexto previo a la pandemia, el 30,5% de chicos, chicas y adolescentes de nuestro país vivían en hogares en situación de inseguridad alimentaria, pero la crisis sanitaria tuvo un fuerte impacto social y agravó el estado de vulnerabilidad de las infancias.⁶

En Grupo Supervielle elegimos asociarnos con organizaciones que trabajan con la primera infancia y la nutrición, como Banco de Alimentos, Pilares y Casa Rafael, porque es el período de mayor y más rápido desarrollo en la vida de una persona. Durante esta etapa se construyen las bases del futuro de cada niño, de su salud, bienestar y educación. Con intervenciones tempranas, las inequidades y disparidades sociales pueden llegar a mitigarse y, eventualmente, erradicarse.

ACOMPañAMOS A ORGANIZACIONES QUE LUCHAN CONTRA LA POBREZA Y LA DESNUTRICIÓN INFANTIL. FOMENTAMOS LA TRANSFORMACIÓN SOCIAL A TRAVÉS DEL ARTE.

250
NIÑOS, NIÑAS
Y ADOLESCENTES
ASISTEN A LOS TALLERES
DE CASA RAFAEL.

+538 MIL
PLATOS DE COMIDA
FUERON DONADOS A
BANCO DE ALIMENTOS,
GRACIAS AL APOORTE DE
CLIENTES, COLABORADORES
Y LA CONTRIBUCIÓN
INSTITUCIONAL DE
GRUPO SUPERVIELLE.

120
NIÑOS Y NIÑAS PARTICIPAN
DE LOS PROGRAMAS DE
ASISTENCIA ALIMENTARIA
COMPLEMENTARIA DE
FUNDACIÓN PILARES.

50
HIJOS DE EMPLEADOS
PARTICIPARON DEL
CONCURSO LÁPIZ, PAPEL
ACCIÓN, CON EL OBJETIVO DE
INCENTIVAR LA CREATIVIDAD
A TRAVÉS DE LA PRODUCCIÓN
DE HISTORIAS ILUSTRADAS.

⁶ Observatorio de la Deuda Social Argentina (ODSA) de la UCA.

Programa Donar Alimentos es Donar Futuro

En alianza con Fundación Banco de Alimentos de Buenos Aires

Apoyamos la causa de Banco de Alimentos, que busca contribuir a reducir el hambre, mejorar la nutrición y evitar el desperdicio de comida. En 2020 continuamos con la campaña de recaudación de fondos invitando a nuestros clientes a sumarse a la causa.

768 clientes realizan donaciones mensualizadas desde 2017, lo que representa el 4% del total de las contribuciones mensuales de Banco de Alimentos.

175 donantes se sumaron en 2020, de los cuales 114 fueron mensualizados.

\$4,4 millones fue la recaudación total del período, equivalente a 538.105 platos de comida.

Programa Socializar a los Niños a través del Arte

En alianza con Casa Rafael

Apoyamos a Casa Rafael en su trabajo por estimular la resiliencia en niñas y niños en situación de vulnerabilidad social a través del arte y el apoyo psicológico y social. Los talleres son espacios de socialización que promueven el desarrollo infantil, aprovechando sus recursos creativos. Durante 2020 acompañamos un taller de cine, el programa JugArte y el programa Cultura Hip-Hop, todos desarrollados en forma online.

Se realizó una entrega periódica de alimentos a unas **140 familias** por contexto Covid-19.

Se donaron útiles escolares para el comienzo de año y juguetes para Navidad.

Programa Combatir la Desnutrición Infantil

En alianza con Fundación Pílares

Desde 2012 Supervielle apoyó al Centro CONIN de la Villa 21-24 en su programa COPIF (Cuidados Oportunos para la Primera Infancia en Familia en Comunidad). El programa comprende cuatro dispositivos: Crianza en Ronda, destinado a mujeres embarazadas y madres de niños y niñas de hasta un año de vida; CONIN, destinado a población infantil de hasta 5 años con desnutrición o malnutrición; Jugar es Cuidar, enfocado en niñas y niños de 1 a 3 años y sus madres y Fortaleciendo, destinado a mujeres que sean víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas en primera infancia.

Debido al complejo contexto de la crisis sanitaria, durante 2020 también gestionamos en el marco de este programa la entrega de bolsones de alimentos y litros de leche, el acceso a consultas pediátricas, de nutrición y de desarrollo infantil y la realización de talleres de cocina saludable dirigidos a las madres.

Se entregaron **901 bolsones** y **1.350 pañales**.

Participaron **120 niños y niñas** junto a sus familias, desde recién nacidos hasta los 5 años de edad y 3 mujeres embarazadas en situación de vulnerabilidad psicosocial.

Las profesionales del equipo realizaron entrevistas telefónicas o por videollamadas con las familias asistentes al programa de manera semanal y quincenal.

Concurso Lápiz, Papel ACCIÓN

Nuestra área de Sustentabilidad organizó el concurso Lápiz, Papel ACCIÓN, destinado a hijos e hijas de colaboradores, con el objetivo de incentivar la creatividad a través de la elaboración de historias ilustradas. Recibimos las obras de 50 participantes, a quienes además brindamos tutoriales virtuales a cargo de los artistas Mariano Grassi y Mercedes Pujana sobre cómo escribir e ilustrar cuentos.

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL



CONTRIBUIMOS AL FORTALECIMIENTO DE LAS INSTITUCIONES DE LA DEMOCRACIA Y A LA CONSTRUCCIÓN DE UNA AGENDA PÚBLICA A LARGO PLAZO.

En nuestro país el promedio del índice de confianza en las instituciones es menor al 50%, en tanto que la confianza en los gobernantes es del 41%, superando únicamente a la confianza en los medios de comunicación, del 39%.⁷

Como grupo financiero argentino buscamos ser protagonistas y comprometernos con el desarrollo de nuestro país. Creemos que para asegurar la sostenibilidad del desarrollo necesitamos instituciones fuertes que garanticen un marco de seguridad en el que operar. Con esta visión, nos aliamos con organizaciones de la sociedad civil que trabajan en el fortalecimiento de la democracia y sus instituciones, como CIPPEC, RAP, GDFE, RIL y Poder Ciudadano. A través del fomento del diálogo entre los diferentes partidos políticos se busca la generación de confianza, el trabajo por una mayor interacción entre distintos grupos (políticos, empresarios, académicos y think tanks, entre otros) para encontrar visiones compartidas y generar acuerdos básicos.

ACOMPañAMOS A CIPPEC EN EL DISEÑO DE POLÍTICAS PARA LA PROMOCIÓN DEL TELETRABAJO EN ARGENTINA.

CONFORMAMOS COMO SOCIO FUNDADOR EL PRIMER CONSORCIO PÚBLICO-PRIVADO LUJÁN DE CUYO, JUNTO A FUNDACIÓN YPF, PETROCUYO, MUNICIPIO DE LUJÁN DE CUYO, RIL Y DGFE.

³ Trust Barometer Edelman 2018.

Programa Políticas Públicas

En alianza con CIPPEC

Apoyamos a CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) en el diseño de políticas para la promoción del teletrabajo en Argentina, acompañando la reglamentación de la ley. En este sentido, CIPPEC formuló una serie de recomendaciones sobre dos ejes estratégicos y complementarios: el diseño y la implementación de un régimen regulatorio adecuado y un conjunto de políticas de promoción para cerrar la brecha existente entre el teletrabajo potencial y el teletrabajo efectivo.

Se elaboraron los documentos “El teletrabajo argentino en pandemia y después” y “Políticas públicas para promover el teletrabajo en Argentina”.

Mesa de Articulación Público-Privada Luján de Cuyo

En alianza con GDFE (Grupo de Fundaciones y Empresas) y RIL (Red de Innovación Local)

Participamos en una iniciativa de articulación público-privada para el desarrollo del Municipio de Luján de Cuyo en la Provincia de Mendoza, junto con la Fundación YPF, Petro Cuyo, el Municipio de Luján de Cuyo, la Cámara de Comercio y las principales empresas locales. Trabajamos de manera colaborativa en reuniones programadas con el fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de sus habitantes y encarar los desafíos territoriales más convocantes. La formulación de los planes de trabajo toma en cuenta la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

53 hs de reuniones
definitorias

Participaron
23 organizaciones

43 personas,
9 invitados
especiales

90 hs
de trabajo de
análisis y desarrollo

15 meses de trabajo,
21 reuniones
generales

17
entrevistas a
empresas y expertos

1
informe de proyecto:
Plataforma Logística
Luján De Cuyo

Alianza Estratégica con el Museo de Arte Moderno de Buenos Aires

Grupo Supervielle trabaja junto a la Asociación Amigos del Moderno para acompañar a la institución en calidad de aliado estratégico del Museo de Arte Moderno (MAMBA). Esta alianza ha permitido concretar importantes proyectos de grandes artistas argentinos y la realización de exposiciones internacionales de relevancia.

La iniciativa nos permite consolidar nuestra presencia en el mundo del arte y ofrecer a nuestros clientes y colaboradores nuevos beneficios vinculados con la cultura en la Ciudad de Buenos Aires. Con nuestro aporte se contribuye a dar sostenibilidad a la gestión del museo, permitiendo la planificación a largo plazo.

Asimismo, acompañamos a la Fundación Vergel en actividades desarrolladas en el Hospital de Clínicas y el Hospital de Niños Dr. R. Gutiérrez de la Ciudad de Buenos Aires, donde se entregaron 70 kits de materiales con el libro “Xul Solar para pintar” de editorial Ronda, 5 podcasts, 320 clases virtuales a cargo de 3 artistas.

Se realizaron **4** encuentros
con un promedio
de **70** personas por evento.



A través de aportes
en el marco de la Ley
de Participación Cultural
se apoyó la construcción de la
nueva **Biblioteca del Museo**.

Mantuvimos nuestro
apoyo institucional a los
programas anuales del Museo
y brindamos contenido artístico
a nuestros clientes a través
de visitas guiadas virtuales.

VOLUNTARIADO

Contamos con un programa de voluntariado corporativo estratégico y de visión a largo plazo en el que están alineados los objetivos de la organización, los intereses de los empleados y las necesidades sociales de la comunidad.

Las acciones de voluntariado 2020 se realizaron en forma 100% online y consistieron en el acompañamiento a nuestros becados de Cimientos, Bisblick y Anpuy. Nuestros voluntarios también participaron como lectores del concurso Grandes Autores, Relatos Cortos, como tutores en Construyendo Mi Futuro y como mentores de los emprendedores de Mayma.

Debido a la pandemia por Covid-19, durante este período debimos interrumpir nuestro programa de voluntariado "Capitanes", que busca profundizar el compromiso social de nuestros colaboradores y generar diálogo e incidencia real en las comunidades en donde Grupo Supervielle está presente.

190 EMPLEADOS
PARTICIPARON EN MÁS
DE UNA ACCIÓN DE
VOLUNTARIADO;
EL 54%
FUERON MUJERES.



MECENAZGO

El Régimen de Promoción Cultural conocido como Mecenazgo es un programa de financiamiento del Ministerio de Cultura del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para el desarrollo de proyectos artísticos y culturales. A través de este régimen, los contribuyentes que tributan el Impuesto sobre los Ingresos Brutos pueden destinar parte del pago de los mismos a apoyar proyectos culturales. Se trata de una herramienta fundamental para el estímulo de las artes y la cultura.

En 2020 destinamos \$40,6 millones a 12 proyectos:

2 proyectos de educación	2 proyectos de patrimonio	2 proyecto de sitios de Internet de la Ciudad de Buenos Aires
3 proyectos de niñez	1 proyecto de artes visuales	
2 proyectos de teatro	1 proyectos de música académica	

Entre estos proyectos se destacan las obras de restauración y puesta en valor de la iglesia de San Agustín para reparar el desgaste del paso del tiempo y de intervenciones anteriores que no habían tenido en cuenta los criterios de preservación de edificios con valor patrimonial, como así también los trabajos realizados para volver a poner en funcionamiento el antiguo auditorio de la parroquia Nuestra Señora del Socorro, convirtiéndolo en un salón de usos múltiples para conciertos, mesas redondas y grupos de estudio, entre otros.

Asimismo, contribuimos con la creación de la nueva biblioteca y centro de investigación en artes visuales del Museo de Arte Moderno de Buenos Aires y sumamos financiamiento para la intervención de los teatros periféricos del Complejo Teatral de Buenos Aires (CTBA) en dos áreas: la renovación y puesta en valor de las instalaciones de los Teatros Regio, Sarmiento, San Martín y el Centro de Vestuario Teatral, como así también la continuidad del programa "Teatros Accesibles" que permite a las personas con discapacidad visual o auditiva disfrutar de las obras en igualdad de condiciones.

A través de nuestro mecenazgo, durante este ejercicio también ayudamos a realizar la serie web infantil de títeres animados "Tatón, un mundo de cartón" y videos tutoriales sobre el armado de juguetes con materiales reciclables, fomentando el cuidado del medioambiente en el reciclaje y la interacción social y familiar a través del juego.

SUPERVIELLE RECIBIÓ UN RECONOCIMIENTO POR SU APOORTE A LA CULTURA EN EL ENCUENTRO "CELEBRACIÓN DE INVERSIÓN PÚBLICO-PRIVADA EN LA VIDA CULTURAL Y ARTÍSTICA DE BUENOS AIRES"

A través del régimen de Mecenazgo, desde Supervielle apoyamos a numerosos proyectos relacionados con la cultura desde el 2011 por un importe total de \$159,7 millones:

- Proyecto para personas mayores: **\$421.000**
- Proyecto de arte: **\$35.875.955**
- Proyectos de educación: **\$11.593.037**
- Proyectos para la niñez: **\$8.174.481**
- Otros proyectos: **\$36.597.606**
- Proyectos de patrimonio: **\$67.082.482**

ACOMPañAMIENTO A COMUNIDADES EN CONTEXTO DE CRISIS

En 2020 acompañamos distintas iniciativas de organizaciones aliadas para dar respuesta a las necesidades de las comunidades donde operamos, a raíz de la crisis de la pandemia por Covid-19 y de los incendios acaecidos en el interior del país.

Acciones frente a la emergencia por Covid-19



Apoyamos la campaña #SeamosUno (CÁRITAS, Banco de Alimentos, CIAS-Compañía de Jesús, Consejo de Pastores Evangelistas de CABA, AMIA, ACIERA-Alianza Cristiana de Iglesias Evangelistas de la República Argentina y otras organizaciones) para CABA y Provincia de Buenos Aires. El objetivo fue donar entre todos 1 millón de cajas de alimentos para los más necesitados.

Acompañamos a la Fundación Conciencia con nuestro voluntariado y la donación de 400 bolsones de comida y artículos de limpieza para ser distribuidos en barrios del Gran Buenos Aires.

Apoyamos a la Fundación Trauma con un total de 20 becas para el curso PARES, capacitación virtual en cuidados críticos y organización de las instituciones sanitarias en contexto de Covid-19.

Fortalecimos nuestra alianza con Fundación Pilares en Villa 21-24 de Barracas (Centro CONIN), donando alimentos y artículos de higiene para 100 familias que forman parte del programa de Asistencia Alimentaria.

En la provincia de San Luis contribuimos con la compra de equipamiento médico e insumos para centros sanitarios, como tapabocas, guantes, termómetros digitales, máscaras y más de 30.000 barbijos.

Incendios en Córdoba y San Luis

Donamos recursos económicos con el fin de acompañar a los cuarteles de bomberos de San Luis, Villa Mercedes y Río IV en la emergencia producto de los incendios forestales en la zona.



En la provincia de Mendoza acompañamos al Consejo Empresario Mendocino (CEM) y otras empresas en la donación de 2 Unidades de Servicios de Emergencia (USE) que fortalecieron la infraestructura del sistema de salud. También realizamos donaciones de suministros médicos y sanitarios a los municipios de Luján de Cuyo, San Martín y Las Heras. Por último, junto al municipio de Ciudad de Mendoza entregamos alimentos a través de Banco de Alimentos y donamos al municipio de Godoy Cruz tabletas para que los estudiantes de bajos ingresos pudieran continuar con sus cursadas.

Cordial | **Respeto**

PENSAMOS EN EL OTRO



\$13 millones donados a organizaciones de la comunidad, en alimentos y equipamiento médico.



Facilitamos el cobro de **678 mil** ingresos familiares de emergencia y fortalecimos nuestro onboarding digital.



Diseñamos **herramientas digitales** para facilitar las operaciones de nuestros clientes adultos mayores y reducir su asistencia a las sucursales.



La grave crisis sanitaria y económica provocada por la pandemia del Covid-19 nos planteó el desafío como comunidad de hacer frente a las urgencias y construir una nueva normalidad en medio de un escenario lleno de incertidumbres. En este contexto, las organizaciones tuvimos que seguir gestionando las necesidades del negocio y potenciar el cuidado de las personas. Atentos a las necesidades de nuestros grupos de interés, en Grupo Supervielle definimos tres metas estratégicas que guiaron nuestras acciones a lo largo del ejercicio:



Proteger la salud y el bienestar de colaboradores y clientes, así como **apoyar las iniciativas solidarias** para mitigar el impacto de la crisis en la comunidad.



Asegurar la continuidad operativa, estableciendo los protocolos necesarios y adaptando reuniones, capacitaciones, eventos y otras actividades laborales a la virtualidad.



Acelerar nuestras iniciativas de transformación digital, que además beneficiaron la operatoria de nuestros clientes en el marco de las restricciones establecidas por la pandemia.

A lo largo del Reporte brindamos más información respecto de las diferentes acciones e iniciativas que desarrollamos en el contexto de Covid-19. Este contenido es fácilmente identificable con la siguiente iconografía:



MEDIDAS DE SUPERVIELLE FRENTE AL COVID-19

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

- Compromiso de los *stakeholders* y plan de comunicación
- Protocolo de continuidad del negocio
- Monitoreo de riesgo crediticio

- Contención de costos
- Repensar el modelo de atención post pandemia en una economía de bajo contacto
- Continuar acelerando la transformación digital



- Protocolos COVID-19 a lo largo de nuestras redes
- Comunicación interna
- Supervisión médica
- Implementación del home office
- Infraestructura tecnológica
- Apalancamiento en herramienta Workplace (implementada recientemente en toda la organización)

- Canales de comunicación
- Centrarse en las necesidades de los clientes y la resolución de solicitudes
- Canales de distribución: cajeros automáticos, apps & home banking, empresas, centro de contacto
- Infraestructura tecnológica
- Proveedores críticos
- Ciberseguridad

Aun con un entorno impredecible, logramos adecuarnos para mantener la calidad de nuestros productos, responder rápidamente a las nuevas necesidades de nuestros clientes e intensificar el programa de transformación que llevamos adelante en nuestra compañía, gracias a la metodología ágil que caracteriza nuestra cultura de trabajo. Sobre esta base, trabajamos para atender la evolución de las demandas y expectativas de nuestros grupos de interés, guiados por nuestra visión de Human Banking, que combina lo humano con lo tecnológico para crear las mejores soluciones.



CON LA GESTIÓN ENFOCADA EN EL RESPETO POR LAS PERSONAS, AGILIZAMOS NUESTRA FORMA DE TRABAJO Y HUMANIZAMOS LA TECNOLOGÍA PARA RESPONDER A LAS NECESIDADES DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS.

CLIENTES PREVISIONALES

Acercamos a nuestros clientes adultos mayores las herramientas digitales para facilitar sus operaciones habituales y reducir su asistencia a las sucursales, protegiendo su salud en un contexto de pandemia.

Con este objetivo, sumamos nuevas funciones a nuestra App Jubilados, la primera aplicación del país desarrollada para este segmento, y habilitamos una línea exclusiva para que puedan realizar sus transacciones sin tener que salir de sus casas. Además, distribuimos a domicilio tarjetas de débito para nuestros clientes previsionales.

También rediseñamos nuestros Espacios 24 situados en los lobbies de las sucursales, aumentando su superficie para posibilitar un mayor distanciamiento y comodidad y ampliando el horario de acceso y los días de disponibilidad. En estos espacios sumamos nuevos equipos con tecnología de autogestión, como las cajas rápidas, que cuentan con tecnología biométrica para retirar efectivo durante cualquier día y horario, con reconocimiento de huella dactilar y sin necesidad de utilizar tarjetas ni claves.

Asimismo, fuimos referentes en el mercado con la decisión de incrementar los límites de extracción para que nuestros clientes jubilados pudieran retirar sus haberes de una sola vez y diseñamos beneficios exclusivos, como el 50% de ahorro todos los jueves en farmacias.

900.000
clientes
previsionales

100
cajas rápidas
24x7 con
huella digital

+
límite de
extracción

+43.000
jubilados
comenzaron
a comprar con
tarjeta de débito



**Fe de vida
digital,**
a través de la
app Jubilados

CLIENTES INDIVIDUOS

Implementamos una nueva plataforma de onboarding digital y aceleramos la aplicación de otras acciones de digitalización para brindar una respuesta rápida y efectiva a la atención de los clientes que no podían movilizarse hacia las sucursales por las restricciones sanitarias.

De esta forma, facilitamos el cobro de 678 mil ingresos familiares de emergencia (IFE) que impactaron en 250 mil nuevos clientes en forma 100% digital, incrementamos la cantidad de extracciones sin tarjeta de débito, redujimos los turnos presenciales y digitalizamos a más de 175 mil clientes, 125 mil resúmenes de cuentas y 56 mil resúmenes de tarjetas de crédito.

Además, en menos de un mes ampliamos el call center para poder atender la mayor cantidad de consultas como consecuencia del contexto de pandemia, llevamos nuestra propuesta de valor a canales no presenciales, logrando una gran aceptación de nuestros clientes y nos sumamos a MODO, la billetera virtual que reúne a todos los bancos y permite enviar y recibir dinero desde el celular, de forma ágil, segura y sin costos.

Por otro lado, Tienda Supervielle -el market place de Grupo Supervielle-, se posicionó como una alternativa muy valorada por nuestros clientes, a partir del gran crecimiento de las compras online.

+700%
en préstamos
por canales
no presenciales

45%
turnos derivados
a funciones
de autogestión

70%
de los clientes
depositaron
a plazo fijo

+175
mil clientes
digitalizados

+9,3%
las extracciones
sin tarjeta
de débito

NEGOCIOS Y EMPRESAS

Adaptamos nuestros productos, procesos y la gestión de los equipos comerciales para mantener la calidad del servicio que brindamos a nuestros clientes y atender las demandas derivadas de la situación de emergencia sanitaria.

En este escenario incierto, entendimos que nuestros clientes transitaban momentos de cambios y aprendizajes y los acompañamos con una amplia plataforma de tutoriales para realizar todas las operaciones necesarias. También brindamos la posibilidad de dar de alta las cuentas en forma digital, lanzando nuestro Onboarding Negocios y Empresas y sumamos más funciones a e-cheq para mantener sana la cadena de pagos.

Para hacer frente a la significativa modificación del contexto, diseñamos préstamos a tasas subsidiadas, teniendo en cuenta el impacto que la pandemia implicó para la actividad empresarial y comercial en general. También adecuamos nuestras sucursales con nuevos espacios para realizar operaciones con mayor eficiencia y comodidad. En esta línea, contamos con una zona de espera unificada en trámites físicos, atención personalizada en espacios privados y seguros y sectores exclusivos para empresas, con pre sala de espera.

+\$5.900
millones de pesos
a emprendedores
y pymes

**Espacios
exclusivos**
de atención

**Nueva
plataforma**
de onboarding
para Negocios
y Empresas

Emisión masiva
de cheques
electrónicos

+45
nuevos
tutoriales

COLABORADORES

Para proteger la salud de nuestros colaboradores garantizamos la operatoria en todas las sucursales del país con un estricto protocolo sanitario y desplegamos todas las acciones necesarias para lograr un adecuado trabajo remoto.

Fortalecimos la interacción de nuestros equipos con la implementación de la red social interna de trabajo colaborativo Workplace, multiplicamos la oferta de capacitaciones a distancia y adoptamos medidas para flexibilizar la jornada laboral. También habilitamos una línea de asistencia psicológica y médica para acompañar a nuestros colaboradores en un contexto tan excepcional. En el capítulo Liderazgo, apartado “Beneficios”, ampliamos el detalle de las acciones desarrolladas.

De 250 a 2.500 colaboradores con trabajo a distancia, en solo diez días

Asistencia médica y psicológica

Sillas ergonómicas y **trabajo flexible**

4 mil usuarios, **215** mil reacciones y **989** mil mensajes de chat por Workplace

PROVEEDORES

Debido a las dificultades del ejercicio que se reporta, nuestra Gerencia de Abastecimiento Estratégico aseguró la operatividad de nuestras sedes y oficinas, cumpliendo con los protocolos de salud y seguridad y con atención a las necesidades de provisión de nuestros colaboradores y clientes. Además, flexibilizamos algunos requisitos de nuestra Política de Homologación de Proveedores para acompañar a aquellas empresas que no lograron mantener el cumplimiento fiscal.

Acuerdos contractuales para el normal aprovisionamiento de nuestras sedes y oficinas, con el compromiso de entregas pautadas en tiempo y forma

Ampliamos de **3 a 6 meses** el plazo de tolerancia para proveedores con compromisos previsionales y moratorias pendientes de pago

COMUNIDAD

Sumamos nuestros esfuerzos para atender las urgencias generadas por la pandemia: promovimos la inversión social con impacto positivo y habilitamos el voluntariado virtual de nuestros colaboradores, contribuyendo con 13 millones de pesos en equipamiento médico y alimentos. Respecto de las iniciativas llevadas a cabo, brindamos más información en el capítulo Compromiso, apartado "Acciones frente a la emergencia por Covid-19".

En el marco de la asistencia a las personas con mayor vulnerabilidad, aportamos 290 mil platos de comida a Banco de Alimentos y donamos 500 bolsones de comida y artículos de limpieza a Fundación Conciencia y Fundación Pilares para distintos barrios de CABA y GBA.

Además, enviamos barbijos, alcohol en gel, guantes, y equipamiento médico a diferentes centros sanitarios, y participamos junto al Consejo Empresario Mendocino en la construcción de 2 módulos sanitarios de atención primaria. También colaboramos con la campaña #SeamosUno y sumamos aportes económicos a distintas dotaciones de Bomberos Voluntarios.

Como consecuencia de las restricciones impuestas por la pandemia, convertimos nuestros programas de voluntariado para dar soporte escolar virtual a los niños y niñas que acompañamos en el programa de becas de la Fundación Cimientos. Asimismo, asesoramos como mentores a emprendedores de triple impacto en Mendoza, a través del programa Mayma.

\$13 millones donados en alimentos y equipamiento médico para CABA, Buenos Aires, Mendoza y San Luis



290 mil platos de comida donados a Banco de Alimentos

Apoyo escolar virtual

35 mil barbijos, **650** litros de alcohol y **+32** mil pares de guantes

Mentoría a emprendedores

CONTACTO CON NUESTROS PÚBLICOS

Durante el aislamiento llegamos a los hogares de millones de argentinos, a través de la presencia de nuestra marca en los programas de mayor rating, notas de ámbito económico y eventos digitales. En este sentido, las redes sociales jugaron un rol fundamental para mantenernos en contacto permanente con nuestros públicos y atender sus consultas. mentores a emprendedores de triple impacto en Mendoza, a través del programa Mayma.

+99% de seguidores en Instagram

+45% en LinkedIn

+20% en YouTube



ACERCA DEL REPORTE



ACERCA DEL REPORTE

GRI 102-32, 102-45, 102-48, 102-49,
102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54

La presente edición del Reporte de Sostenibilidad de Grupo Supervielle presenta información sobre los temas considerados prioritarios por nuestros grupos de interés, en cuanto al desempeño económico, social, ambiental y nuestro gobierno corporativo, desde el 1º de enero al 31 de diciembre de 2020. El mismo comprende las siguientes sociedades:

**GRUPO
SUPERVIELLE**

SUPERVIELLE

IUDÚ

**Tarjeta
Automática S.A.**

mila

**SUPERVIELLE
SEGUROS**

iol invertironline

**SUPERVIELLE
ASSET
MANAGEMENT**

Cordial

Grupo Supervielle presenta sus Reportes de Sostenibilidad de manera anual, siendo el último el correspondiente al ejercicio 2019. Con el propósito de profundizar la rendición de cuentas respecto de los temas más relevantes para nuestra estrategia de sustentabilidad, el presente Reporte de Sostenibilidad se elaboró de conformidad con los Estándares GRI de Global Reporting Initiative (GRI) en su opción “Exhaustiva” y tomando como referencia el suplemento sectorial para el Sector Financiero (GRI G4). Asimismo, el documento refleja el compromiso de Grupo Supervielle con sus grupos de interés para crecer de manera sostenible, proteger el medioambiente y actuar en forma socialmente responsable.

La presente edición fue elaborada por el área de Sustentabilidad, con la colaboración de referentes de distintas áreas de las organizaciones que conforman Grupo Supervielle. Para asegurar el tratamiento de todos los temas materiales la validación del presente documento fue realizada por el miembro del Directorio de Grupo Supervielle que se desempeña como Presidente del Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo.

Para un mejor dimensionamiento de la información, incluimos la reexpresión por ajuste de inflación de los datos del período 2019 según indicadores financieros correspondientes.

Asimismo, ponemos a disposición el correo sustentabilidad@supervielle.com.ar donde se podrá cursar cualquier consulta respecto de la información aquí presentada.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

Grupos de interés



En Grupo Supervielle procuramos comprender mejor los impactos sociales y ambientales de nuestras actividades comerciales, incluidos los impactos indirectos derivados de los proyectos y negocios que se financian. Con esta visión, practicamos un involucramiento con nuestros grupos de interés, mediante una relación fluida y transparente, para conocer en forma permanente sus expectativas y preocupaciones y traducirlas en información de valor estratégico para la gestión del negocio.

Para identificar a nuestros grupos de interés consideramos criterios de interacción e impacto en el negocio y catalogamos sus perfiles. Asimismo, establecemos los canales de comunicación más apropiados para permitir la recepción, análisis y respuesta oportuna de las consultas, las cuales deberán complementar la información pública accesible a través de nuestro sitio web.

En línea con las medidas de aislamiento y distanciamiento social implementadas para dar respuesta a la crisis sanitaria, durante el presente ejercicio se redujeron los encuentros presenciales previstos en Argentina y en el exterior, adaptándose algunos a la modalidad virtual.



Canales de diálogo con nuestros grupos de interés

Grupos de interés	Canales de diálogo
Cientes	Encuestas de satisfacción (individuos, empresas, organismos públicos)
	Comunicación comercial
	Comunicación institucional
	Centro de contactos
	Centro integral de inversiones
	Chat banking
ONG	Reuniones periódicas sobre el avance de los programas en curso
	Informes por parte de las ONG con los resultados obtenidos en el año
	Eventos virtuales
	Contacto frecuente vía e-mail
Proveedores	Procesos formales de selección y contratación
	Reuniones virtuales
Municipios	Reuniones virtuales
Sindicatos	Reuniones periódicas con los delegados

COMO UN CANAL DE DIÁLOGO
QUE INCLUYE A TODOS NUESTROS
GRUPOS DE INTERÉS, REALIZAMOS
UNA **ENCUESTA DE MATERIALIDAD**
QUE NOS PERMITE CONOCER SUS
EXPECTATIVAS Y NECESIDADES.

Grupos de interés	Canales de diálogo
Organismos multilaterales (organizaciones de desarrollo, organismos internacionales de financiamiento)	Memoria Anual
	Reuniones
	20-F
	Press Release
Accionistas (proveedores de capital)	Página web
	Memoria Anual
	20-F
	Informes trimestrales
	Press Release
	Página web
	Conference call trimestrales con inversores y analistas:
	– Con participación del presidente, CEO, CFO
	– Línea abierta para preguntas
	– Posibilidad de seguimiento de la conferencia a través de la página web, en directo
	Llamadas con inversores y analistas
	Reuniones uno a uno con inversores en la Argentina y en el exterior
	Conferencias locales y en el exterior
	Línea telefónica para recibir llamadas

ASOCIACIONES

GRI 102-12, 102-13

El relacionamiento con otras entidades del sector permite enriquecernos, potenciarnos y crecer estratégicamente, creando valor sostenible.

- **ABE (Asociación de la Banca Especializada)**
IUDÚ Compañía Financiera
- **ADEBA (Asociación de Banco Argentinos)**
Banco Supervielle
- **AVIRA (Asociación de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina)**
Supervielle Seguros
- **CÁMARA ARGENTINA DE FONDOS COMUNES DE INVERSIÓN**
Supervielle Asset Management
- **CEADS (Centro Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible)**
Banco Supervielle
- **CEM (Consejo Empresario Mendocino)**
Banco Supervielle
- **CUYO AVAL S.A.**
Banco Supervielle
- **MENDOZA FIDUCIARIA S.A.**
Banco Supervielle
- **MERCADO ABIERTO ELECTRÓNICO**
Banco Supervielle



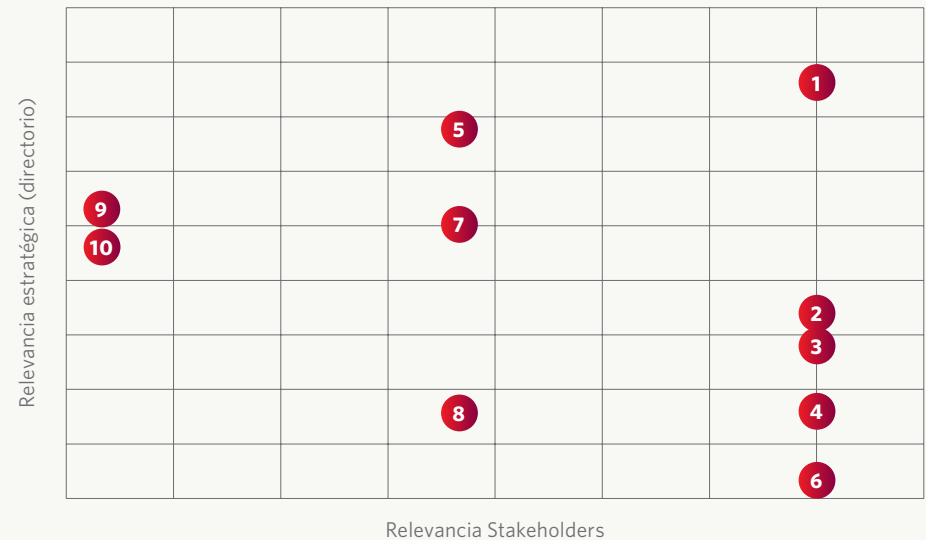
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI 102-43, 102-44, 102-46, 102-47

Para una mejor identificación de los temas de nuestra gestión a incluir en este Reporte, además de la información relevada en los canales de diálogo habituales, realizamos una encuesta online y exclusiva para nuestros grupos de interés. En la misma consultamos sobre 29 tópicos, arrojando los 10 siguientes como más relevantes:

- 1 Privacidad de los clientes**
(GRI 418: Privacidad de los clientes)
- 2 Desempeño Económico**
(GRI 201: Desempeño Económico)
- 3 Anticorrupción y no discriminación**
(GRI 205: Anticorrupción / GRI 406: No discriminación)
- 4 Cumplimiento socio económico**
(GRI 419: Cumplimiento socio económico)
- 5 Evaluación de Derechos Humanos**
(GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos)
- 6 Diversidad e igualdad de oportunidades**
(GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades)
- 7 Portfolio de productos y servicios con beneficio social y responsabilidad de producto y activos sujetos a estudios ambientales o sociales**
(FS11: Activos sujetos a estudios ambientales o sociales / FS7: Portfolio de productos con beneficio social)
- 8 Marketing y etiquetado**
(GRI 417: Marketing y etiquetado)
- 9 Evaluación social de proveedores**
(GRI 414: Evaluación social de proveedores)
- 10 Residuos**
(GRI 306: Efluentes y residuos)

MATRIZ DE MATERIALIDAD



ADEMÁS DE LOS ASPECTOS IDENTIFICADOS EN NUESTRO ANÁLISIS DE MATERIALIDAD, EN ESTE REPORTE DESARROLLAMOS INFORMACIÓN SOBRE OTROS TÓPICOS QUE SON DE GRAN RELEVANCIA PARA EL DESEMPEÑO DE GRUPO SUPERVIELLE, INCLUIDOS DOS TEMAS ESTRATÉGICOS: **TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN DE RECLAMOS.**

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102-55

Estándar GRI	Título del contenido	Página / respuesta	Omisión	Verificación
INDICADORES UNIVERSALES				
102-1	Nombre de la organización	13		✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	3-12-13		
102-3	Ubicación de la sede	12		✓
102-4	Ubicación de las operaciones	11-17		
102-5	Propiedad y forma jurídica	13		✓
102-6	Mercados servidos	3-17-19-134		
102-7	Tamaño de la organización	11-17-19-89		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	11-57		✓
102-9	Cadena de suministro	107		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	3-13-85-107		
102-11	Principio o enfoque de precaución	No aplica a las actividades del Grupo.		
102-12	Iniciativas externas	3-105-143		
102-13	Afiliación a asociaciones	3-143		
102-14	Declaración de altos ejecutivos reponsables de la toma de decisiones	3		
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	6-37-38		
102-17	Mecanismos e asesoramiento y preocupaciones éticas	37-38		
102-18	Estructura de la gobernanza	22		
102-19	Delegación de autoridad	6-22		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	6		
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	6-73		
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	22-23-25		
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	23		
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	22-30		
102-25	Conflicto de intereses	37		

Estándar GRI	Título del contenido	Página / respuesta	Omisión	Verificación
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	22		
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	30		
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	22-30		
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	6-22		
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	33		
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	22-30		
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	140		
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	3-6		
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	3-6		
102-35	Políticas de remuneración	30		
102-36	Proceso para determinar remuneración	30		
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Los grupos de interés (empleados / sindicatos) no participan en los procesos de ajustes salariales.		
102-38	Ratio de compensación total anual	56		
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	56		
102-40	Lista de grupos de interés	141		✓
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	63		✓
102-42	Identificación y selección de grupos e interés	141		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	23-31-99-141		✓
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	144		✓
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	140		
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	144		
102-47	Lista de temas materiales	144		✓
102-48	Reexpresión de la información	140		
102-49	Cambios en la elaboración de informes	140		✓
102-50	Período objeto del informe	140		✓
102-51	Fecha del último informe	140		✓
102-52	Ciclo de elaboración de informes	140		✓
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	140-152		
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	140		✓
102-55	Índice de contenidos GRI	145		✓
102-56	Verificación externa	150		✓

Estándar GRI	Título del contenido	Página / respuesta	Omisión	Verificación
INDICADORES - TOPICOS MATERIALES				
GRI 201 - DESEMPEÑO ECONOMICO (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	11-15		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	11-15		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	11-15		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	11-19-118-134		✓
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	"Actualmente no se cuenta en Banco Supervielle con un sistema que calcule los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático y sus impactos. Existe por un lado la Gestion de Riesgos Ambientales y sociales y por otro, diferentes planes Sustentables como por ejemplo, uso de energia alternativa, ahorro de papel, programas de concientización y financiamiento a tasas preferenciales de proyectos sustentables."		✓
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	No se dispone de la información para dar respuesta al indicador. Además del plan de prestaciones establecido según la ley laboral, no existe en las compañías del Grupo un fondo independiente para tal propósito para sus colaboradores.		✓
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	15-19		✓
GRI 205 - ANTICORRUPCIÓN (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	40-41		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	40-41		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	40-41		
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	40		✓
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	40-41		✓
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	40-41		✓
GRI 306 - EFLUENTES Y RESIDUOS (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	110		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	110		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	110		
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	No aplica a las actividades del Grupo.		✓
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	110		✓
306-3	Derrames significativos	No aplica a las actividades del Grupo.		✓
306-4	Transporte de residuos peligrosos	No aplica a las actividades del Grupo.		✓
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	No aplica a las actividades del Grupo.		✓

Estándar GRI	Título del contenido	Página / respuesta	Omisión	Verificación
GRI 405 - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	22-56-57		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	22-56-57		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	22-56-57		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	23-57		✓
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	56		✓
GRI 406 - NO DISCRIMINACIÓN (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	38		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	38		✓
GRI 412 - EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	32		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	32		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	32		
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	32		✓
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Se brindó capacitación a 4437 colaboradores en temas de anticorrupción (lo que representa el 88% de la nómina de Grupo), con una duración en promedio de 1 hora por cada e-learning.		✓
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	32		✓
GRI 414 - EVALUACION SOCIAL DE LOS PROVEEDORES (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	107		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	107		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	107		
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	107		✓
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	107		✓
GRI 417 - MARKETING Y ETIQUETADO (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	39		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	39		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	39		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	No aplica a las actividades del Grupo		✓

Estándar GRI	Título del contenido	Página / respuesta	Omisión	Verificación
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante el período bajo análisis no se registraron incumplimientos con relación a la información y el etiquetado de productos y servicios.		✓
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	39		✓
GRI 418 - PRIVACIDAD DEL CLIENTE (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	101		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	101		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	101		
418-1	Reclamaciones fundamentales relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	101		✓
GRI 419 - CUMPLIMIENTO SOCIO-ECONÓMICO (2016)				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	38		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38		
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	38		✓
INDICADORES - TEMAS ESTRATÉGICOS				
TRANSFORMACIÓN DIGITAL				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	3-4		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	3-4-69		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	69		
-	Transformación digital: Iniciativas e impactos	69-70-71-73-76-79-80-81		
RECLAMOS ATENDIDOS				
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	83		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	83-99-100		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	83-99-100		
-	Detalle de las interacciones con nuestros stakeholders y reclamos atendidos	83-99-100		
INDICADORES - SUPLEMENTO FINANCIERO				
FS7	Portfolio de productos con beneficio social	118-134		✓
FS11	Activos sujetos a estudios ambientales o sociales	116		✓

INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA

Informe de seguridad limitada independiente sobre el Reporte de Sostenibilidad 2020 de Grupo Supervielle S.A.

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

Hemos sido contratados por los directores de Grupo Supervielle S.A. (en adelante, "la Sociedad") para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en el Reporte de Sostenibilidad 2020 de Grupo Supervielle S.A. (en adelante, "la Memoria") por el ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2020. Nuestro trabajo, fue realizado por un equipo multidisciplinario integrado por contadores públicos, licenciados en administración de empresas, licenciados en gestión ambiental, y especialistas en responsabilidad social empresarial.

Información sujeta a análisis

Nuestro trabajo de seguridad limitada consistió en la revisión de la siguiente información contenida en la Memoria correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2020:

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

El alcance de nuestra revisión incluye solamente la información contenida en la sección de la Memoria a la cual se hace referencia en forma precedente, correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2020; por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualquier otra información incluida en la Memoria 2020, no emitiendo una conclusión al respecto.

Criterios con los cuales fue preparada la Memoria 2020

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

Responsabilidad del Directorio por la información incluida en la Memoria 2020

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

Limitaciones inherentes

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

Independencia y Control de Calidad

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de seguridad limitada sobre la información incluida en la Memoria 2020 que se detalla en el apartado "Información sujeta a análisis" en función de los procedimientos de revisión que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma Internacional sobre Compromisos de Seguridad (NICS) 3000 emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por su siglas en inglés), adoptada en Argentina mediante la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE), la cual exige que planifiquemos y ejecutemos nuestra tarea con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si la información identificada en el apartado "Información sujeta a análisis", se encuentra libre de incorrecciones significativas.

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

Los procedimientos realizados fueron basados en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, la evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y la evaluación de las políticas de presentación de la información y la concordancia con los registros utilizados.

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en:

- Realizar entrevistas con la gerencia y altos directivos para evaluar la aplicación de los lineamientos GRI.
- Evaluar el diseño de los procesos claves y controles para monitorear, registrar y reportar la información seleccionada. Nuestro trabajo no incluyó el testeado de la efectividad de los controles operativos para el período bajo análisis.

- Realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la información presentada.
- Inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación para corroborar las manifestaciones de la gerencia y altos directivos.
- Revisar la presentación de la información incluida en la Memoria.

Los procedimientos realizados en un trabajo de seguridad limitada varían en naturaleza y oportunidad y son de menor alcance que los efectuados para un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de aseguramiento obtenido es sustancialmente menor. Por consiguiente, no expresamos una opinión de seguridad razonable sobre si la información de Grupo Supervielle S.A. incluida en el acápite "Información sujeta a análisis" se ha preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los Criterios.

Conclusión

Sobre la base del trabajo realizado descrito en el presente informe y la evidencia obtenida, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la información de Grupo Supervielle S.A. sujeta a análisis, incluida en el acápite "Información sujeta a análisis" por el ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2020, no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los Criterios identificados.

Otras cuestiones: uso del presente informe

El presente informe se preparó únicamente para su utilización por parte del Directorio de la Sociedad. Permitimos su difusión solamente a los fines de colaborar con el Directorio en su divulgación de las actividades y el desempeño de la Sociedad en temas de sostenibilidad y, por lo tanto, no aceptamos ni asumimos ninguna responsabilidad ante cualquier otra persona o entidad que no sea dicho Directorio.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 22 de Diciembre de 2021

PRICE WATERHOUSE & CO. S.R.L.



(Socio)

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

IMPACTO DEL COVID-19 EN LAS OPERACIONES DE LA SOCIEDAD

En respuesta a la pandemia de Covid-19 en curso, los países de todo el mundo, incluida Argentina, han adoptado medidas extraordinarias para contener la propagación del virus. Como resultado de estas medidas impuestas, los diferentes países han mostrado un impacto inmediato en sus economías con una rápida caída de los indicadores de producción y actividad. Si bien el impacto a largo plazo en la economía mundial y los mercados financieros aún es incierto, se espera que sea significativo, aunque los programas acelerados de vacunación podrían conducir a una rápida recuperación mundial en 2021.

Como respuesta, desde principios de 2020, la mayoría de los gobiernos implementaron paquetes de ayuda fiscal para sostener los ingresos de parte de la población y reducir los riesgos de ruptura en las cadenas de pago, evitando crisis financieras y económicas, así como quiebras de empresas. Argentina no fue la excepción y el gobierno actuó tan pronto como se declaró la pandemia.

Con el fin de mitigar el impacto económico de Covid-19 y las medidas tomadas para contener el virus, el gobierno argentino fue adoptando más medidas de asistencia social, monetaria y fiscal.

El contexto de volatilidad e incertidumbre continúa a la fecha de emisión del presente Reporte de Sostenibilidad.

La Dirección del Banco monitorea permanentemente la evolución de las variables que afectan su negocio, para definir su curso de acción e identificar los potenciales impactos sobre su situación patrimonial y financiera.

EMISIÓN DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD EN EL CONTEXTO ACTUAL

Como se ha mencionado, existe incertidumbre respecto a los impactos que la pandemia de COVID-19 podría generar en la economía global y en nuestro negocio. Esto podría traducirse en afectaciones negativas sobre los resultados futuros de nuestras operaciones, y en el precio de mercado de nuestros valores negociables.

El Reporte de Sostenibilidad que estamos presentando incluye nuestros asuntos materiales e indicadores de desempeño económicos, sociales y ambientales al 31/12/2020. Cabe señalar que los resultados de la crisis, que han tenido consecuencias económicas y políticas en la Argentina, pueden exigir una revaluación de nuestros objetivos en función de los cambios, internos y externos, que surgirán en los próximos meses.

Tenemos la intención de seguir siendo receptivos y efectivos en nuestro propósito de promover un impacto positivo para todos nuestros grupos de interés a la luz de sus demandas prioritarias. Es por ello que continuaremos monitoreando los efectos de la pandemia sobre nuestros indicadores de desempeño 2021, y trabajando junto a nuestros stakeholders para enfrentar esta crisis.

MÁS INFORMACIÓN SOBRE GRUPO SUPERVIELLE

GRI 102-53

Grupo Supervielle

www.gruposupervielle.com/Spanish/SpanishHome

Banco Supervielle

www.supervielle.com.ar

IUDÚ Compañía Financiera

www.iudu.com.ar

Tarjeta Automática

www.cartaaautomatica.com.ar

Supervielle Seguros

www.supervielleseguros.com.ar

Supervielle Asset Management

www.fondospremier.com.ar

Mila Microlending

www.microlending.com.ar

InvertirOnline

www.invertironline.com

Reportes

Reportes de Sostenibilidad

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

Información financiera

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

Contacto

Sustentabilidad

sustentabilidad@supervielle.com.ar

Relación con Inversores

IR-GrupoSupervielle@gruposupervielle.com.ar