

Buenos Aires, 19 de febrero de 2020

CARTA DEL PRESIDENTE

Señores Accionistas:

En nombre del Directorio que presido, me es grato presentarles la Memoria Anual de Grupo Supervielle S.A. correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019.

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

Durante 2019 la economía mundial se desaceleró afectada principalmente por el clima incierto derivado del conflicto comercial entre China y los EE.UU y la posibilidad de una salida no ordenada del Reino Unido de la Unión Europea.

Los commodities tuvieron un buen desempeño en 2019 ubicándose un 9,4% por encima del cierre de 2018. Particularmente, los precios de los commodities que Argentina exporta crecieron un 6,5% en el año.

Respecto a la tasa de interés, a partir de agosto de 2019 la Reserva Federal de los EE.UU. frenó el proceso alcista de tasas y redujo su objetivo de tasa de interés en tres oportunidades estableciéndola en 1,75% anual. Los mercados financieros internacionales de acciones mostraron una recuperación importante con una menor volatilidad en comparación al año anterior debido a las políticas monetarias más laxas.

A nivel nacional, el entorno macroeconómico en 2019 presentó desafíos adicionales debido a las elecciones presidenciales que se llevaron a cabo entre agosto y octubre, generando gran volatilidad de los mercados financieros. Durante gran parte del año, la economía argentina estuvo bajo el paraguas del programa del acuerdo con el FMI con una política monetaria restrictiva y un déficit fiscal contrayéndose. No obstante ello, la reacción de los mercados y los actores de la economía en general tras el resultado de las elecciones primarias abiertas simultaneas y obligatorias (PASO) en el mes de agosto, generó una reversión inmediata de algunas tendencias positivas muy incipientes en algunos indicadores como los de inflación y nivel de actividad resultando en un mayor deterioro en las variables económicas. Con mercados locales e internacionales virtualmente cerrados para renovar deuda pública, el gobierno de Mauricio Macri decidió reperfilarse la deuda de corto plazo lo que agregó presión al tipo de cambio y a los depósitos en moneda extranjera. Con posterioridad a las PASO, las reservas cayeron en USD 21.527 millones finalizando el año con un stock de USD 44.781 millones.

En cuanto al nivel de actividad, la economía terminó en recesión en 2019, por segundo año consecutivo, acumulando una caída del 2,3% a noviembre de dicho año y manteniendo similar tendencia a 2018, año en el cual el nivel de actividad económica se redujo en 2,5% promedio anual.

El tipo de cambio nominal finalizó en 2019 en \$59,89, lo cual significó una devaluación de 58% respecto al cierre del año anterior. La dinámica del tipo de cambio a lo largo del año fue de cierta estabilidad hasta agosto (+16% de suba del tipo de cambio) y de mayor volatilidad luego de las PASO. A raíz de la incertidumbre, el BCRA se vio obligado a intervenir diariamente en el mercado de cambios con ventas netas de USD 7.456 que no lograron contener la presión devaluatoria hasta la imposición de mayores controles cambiarios a fines de octubre.

En cuanto a la política monetaria, el BCRA anunció diferentes cambios en el programa monetario (implementado en octubre del año 2018) a lo largo del año, que tuvieron como objetivo reforzar el sesgo contractivo de la política monetaria con tasas promedio anuales ubicadas en 21 puntos porcentuales por encima de 2018, con máximos de 85,99% y mínimos de 43,94%.

En relación a las cuentas fiscales, 2019 habría cerrado con un déficit fiscal de 0,44% respecto del PBI, lo que representa una mejora respecto al año anterior. El índice de inflación general mostró un incremento del 53,8% en comparación al 47,6% de inflación general de 2018.

A fin de mejorar las cuentas fiscales, el nuevo gobierno envió al Congreso Nacional un proyecto de “Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva” que fue aprobado el 21 de diciembre de 2019. La nueva ley incluyó subas impositivas a las exportaciones, a los bienes personales y a la compra de dólares para atesoramiento y para el pago de servicios en dólares con una alícuota del 30%. Asimismo, el 21 de enero de 2020 se presentó en el Congreso Nacional el proyecto de “Ley de Gestión de la Sostenibilidad de la Deuda Pública Externa”, el cual fue aprobado a comienzos de este mes de febrero. Desde su asunción, el nuevo gobierno ha decidido asimismo el alargamiento compulsivo en el plazo de pago de algunos títulos de deuda emitidos tanto en moneda extranjera como en moneda local.

Por su parte, la evolución de la industria bancaria no estuvo ajena al contexto de alta volatilidad, alta inflación, baja actividad económica y altas tasas. Los depósitos totales del sector privado en el sistema financiero se incrementaron en 2019 en un 25%, reflejando un aumento de los depósitos en pesos pero una fuerte caída de los depósitos en dólares ocurrida a partir del mes de agosto. En tanto los depósitos en pesos crecieron 35%, los depósitos en dólares medidos en pesos aumentaron 6% por efecto de la suba del tipo de cambio nominal, aunque medidos en dólares cayeron 33%. Por su parte, los préstamos totales al sector privado finalmente crecieron solamente 15% en el año, muy por debajo del nivel de inflación. Los préstamos en pesos al sector privado crecieron 19%, en tanto que los préstamos en dólares medidos en moneda original cayeron 33%.

Grupo Supervielle cerró el ejercicio 2019 con un resultado neto atribuible a los propietarios de \$ 4.258 millones de ganancia, un resultado integral atribuible a los propietarios de \$ 4.827 millones de ganancia, activos por \$ 146.493 millones, préstamos y otras financiaciones por \$ 88.922 millones, depósitos por \$ 89.008 millones y un patrimonio neto atribuible de 21.680 millones.

El retorno sobre el patrimonio se ubicó en el 22,6%. El resultado neto atribuible fue un 66% superior al resultado comparable de 2018.

En cuanto a generación crediticia, Grupo Supervielle tuvo a través de sus subsidiarias un comportamiento similar a los niveles de la industria, lo que implicó una contracción de las carteras en términos reales.

Desde fines de 2018, Grupo Supervielle comenzó a implementar un proceso de cambios en su management con el objetivo de continuar integrando la administración de sus operaciones hacia una estructura de gestión ágil y flexible. En ese marco en el mes de abril el CEO de Grupo Supervielle asumió también como CEO de Banco Supervielle, y se creó la figura del COO en Banco Supervielle reportando al CEO. Asimismo, se redefinieron ciertas áreas de negocio del Banco Supervielle en Banca Personas y Negocios, Banca Corporativa y Productos y Comunicación, que reportan al COO. La nueva Gerencia Corporativa de Banca Personas y Negocios consolida desde mayo de 2019 una visión estratégica de foco en el cliente individuo y Pymes que demanda y valora modelos de atención de cercanía y digitales, quedando unificadas así la ex-Banca Minorista y Banca Pymes hasta esa fecha en la ex-Banca Empresas.

Con el fin de acelerar la transformación digital, durante 2019 se comenzó a implementar la metodología Ágil como forma de trabajo en la organización, lo que generó importantes beneficios en el desarrollo del negocio fortaleciendo la obtención de mejores resultados. La interacción y la comunicación entre sus miembros permitió contar con visiones abarcativas de las necesidades y restricciones, permitiendo fijar objetivos claros, diseñar los mejores caminos de acción para su consecución y favorecer la velocidad de implementación de los cambios requeridos.

El modelo de atención continuó recorriendo un sendero de profundos cambios logrando un equilibrio entre la máxima eficiencia en el contacto (expresada en la funcionalidad de los canales de gestión autónoma y en la asistencia personalizada) y el nivel de servicio requerido por cada perfil de cliente y cada segmento estratégico de Banco Supervielle.

Desde los equipos Ágiles se desarrollaron proyectos con foco en la captación de clientes de mercado abierto y plan sueldo, necesarios para el crecimiento de la franquicia.

En cuanto al segmento Pymes, en 2019 se consolidaron las propuestas a los subsegmentos Franquicias, Transporte y Salud que fueron lanzadas entre 2017 (Franquicia y Transporte) y 2018 (Salud), habiéndose incrementado el stock de clientes en todos los subsegmentos.

En el segmento previsional, en 2019 se continuó profundizando el modelo de autogestión con el despliegue y fortalecimiento del canal Caja Rápida (dispensador de dinero con identificación biométrica), aunque el hito de innovación para este segmento fue el lanzamiento de “Supervielle Jubilados”, una aplicación que ofrece a nuestros clientes una nueva manera de demostrar fe de vida, adaptada a las nuevas tecnologías. La plataforma incluye una solución de reconocimiento facial, la cual identifica al cliente y certifica con una fotografía la fe de vida.

Adicionalmente, Banco Supervielle disponibilizó una unidad móvil con equipamiento de canales electrónicos, principalmente para la cobertura de eventos en determinadas plazas estratégicas, logrando con ello mayor cobertura y presencia institucional.

En lo que hace a la Banca Corporativa, en 2019 se afianzó la sinergia entre los equipos y se focalizó en la unificación de procesos existentes y la adquisición de nuevas tecnologías con el fin de mejorar considerablemente la calidad de atención al cliente.

En cuanto al segmento de financiamiento al consumo desarrollado principalmente a través de Cordial Compañía Financiera, los profundos cambios y ajustes realizados en los últimos dos años en los procesos de créditos y cobranzas permitieron que los indicadores de mora temprana y cartera irregular se estabilizaran durante el segundo semestre del año. No obstante ello, el difícil entorno macroeconómico continuó impactando negativamente en el segmento de clientes de Cordial Compañía Financiera y ello derivó en la decisión de la compañía de continuar ajustando los scoring crediticios y reduciendo su cartera de préstamos, además de continuar con la reestructuración comenzada en agosto del año anterior lo que, sumado al efecto de las altas tasas de fondeo durante el año, terminó afectando en última instancia su rentabilidad.

A pesar del difícil entorno macroeconómico para su segmento de negocios, nuestro segmento de financiamiento al consumo orientó sus esfuerzos a establecer los nuevos pilares estratégicos de la compañía para posicionarse para el crecimiento una vez que se normalicen las condiciones de la economía y que se reactive el mercado de crédito y por su parte comenzó a transitar un proceso de transformación digital y cultural, redefiniendo y desarrollando nuevos productos y propuestas de valor, en el marco de una estrategia de omnicanalidad.

Nuestra subsidiaria comercializadora de productos no financieros, Cordial Servicios, integrada a la división de consumo desde 2018, continuó consolidando sus propuestas de valor durante 2019, ofreciendo una amplia gama de productos a través de sus diferentes canales.

El segmento de seguros continuó trabajando a través de Supervielle Seguros en la incorporación de productos para los distintos segmentos de clientes de Grupo Supervielle. Concentró sus esfuerzos en el desarrollo del bróker de seguros para comenzar a vender productos de terceras aseguradoras ampliando la oferta para segmentos de clientes (Emprendedores & Pymes) que previo a este año todavía no se atendían.

SAM, nuestra administradora de fondos comunes de inversión, incrementó 23% los activos administrados al cierre del año 2019 respecto al año anterior presentando un comportamiento similar a lo observado en la industria de fondos comunes, que fue una de las industrias financieras impactadas en el segundo semestre de 2019.

La convicción de que las capacidades Fintech repercuten decididamente en la cultura de la “centralidad en el cliente”, impulsó la creación de nuestro Fondo Corporativo de Capital Emprendedor, que nos permite asociarnos a empresas Fintech e Insurtech que estén dentro de los verticales estratégicos de Grupo Supervielle. La creación del fondo persigue un doble objetivo: por un lado, generar un retorno financiero por las inversiones realizadas y, al mismo tiempo, aprovechar sinergias comerciales para agregarnos mutuamente valor. Con esta visión hemos sumado en el año dos inversiones: Avancargo, una compañía que facilita la contratación de transporte de cargas uniendo la oferta y la demanda mediante el uso de tecnología y, más recientemente, en el mes de enero de 2020, Blended, una plataforma integral de gestión escolar para nivel inicial, primaria y secundaria.

En cuanto a los nuevos vehículos societarios constituidos o adquiridos en el 2019, podemos destacar en primer lugar la creación de Supervielle Productores Asociados de Seguros, un broker de seguros cuyo objetivo es ampliar la oferta de productos a los clientes de Grupo Supervielle con foco inicial en el segmento Emprendedores y Pymes y empresas Pymes, que comenzó a operar promediando el mes de agosto. Adicionalmente, realizamos dos adquisiciones durante el año. En el mes de junio se adquirió la plataforma de vehículos nuevos y usados Deautos.com, uno de los sitios líderes en su categoría con más de 10 años en el mercado. Su objetivo fue crear un modelo de negocios innovador y disruptivo en el mercado online de vehículos potenciado por el relacionamiento de nuestra subsidiaria Mila en Agencias y Concesionarios, brindar una nueva experiencia en la plataforma a los usuarios y generar un ecosistema digital de vehículos integrando y simplificando la oferta financiera, seguros y servicios de Grupo Supervielle. Adicionalmente, en el mes de diciembre adquirimos el agente de negociación Futuros del Sur, que nos permitirá ampliar los servicios financieros y de inversión a los clientes institucionales y corporativos de Banco Supervielle. Su denominación está en proceso de cambio de denominación por Supervielle Agente de Negociación.

Grupo Supervielle se ha convertido en un importante referente del sistema financiero argentino con alto potencial de visibilidad en su gestión social. Su compromiso social ha ido creciendo sostenidamente y hoy Responsabilidad Social Corporativa ocupa un lugar importante en la agenda de Grupo Supervielle. En 2019 continuamos reforzando nuestro protagonismo social y comunitario con 20 programas agrupados en cuatro ejes de actuación: Educación, Niñez, Tercera Edad y Fortalecimiento Institucional. Asimismo en lo ambiental hemos lanzado durante el año tres nuevos programas en lo referido a gestión eficiente de la energía, desplastificación y reciclado de scrap tecnológico. Grupo Supervielle emite anualmente el Reporte de Sostenibilidad conforme los lineamientos y estándares establecidos por la Global Reporting Initiative (GRI). El reporte releva los logros alcanzados y los desafíos pendientes en su compromiso permanente de sostenibilidad, describiendo el desempeño de las distintas empresas controladas por Grupo Supervielle en los ámbitos económico, social y ambiental. En el proceso de elaboración del reporte 2019 hemos realizado una nueva encuesta de materialidad a nuestros grupos de interés para identificar aquellos temas que son relevantes al negocio.

Las perspectivas para el año en curso en lo que respecta a Argentina muestran algunos aspectos positivos internacionales que de ocurrir podrían ayudar a una mejora en el nivel de actividad. Entre ellos, la mejora proyectada en el comercio mundial y la esperada recuperación de la economía brasileña (principal socio comercial de Argentina).

Para nuestro país las consultoras económicas concentradas en el Relevamiento de Expectativas de Mercado del BCRA esperan una tasa de crecimiento económico negativo del 1,5% resultante principalmente del arrastre que dejaría la caída en la actividad del año 2019, siendo que a nivel trimestre contra trimestre anterior (desestacionalizado) se espera una caída del 0,5% en el primer trimestre y de 0,1% en el segundo trimestre.

Asimismo, se espera que la tasa de inflación se reduzca desde el 53,8% en que cerró el año 2019 hasta un nivel del 41,7% (variación interanual diciembre – diciembre) en 2020, lo cual permitiría retomar el sendero de desinflación luego de dos años de aumento de la misma. Mientras que el tipo de cambio nominal se espera que finalice en niveles de \$78,7, lo que tiene implícita una depreciación del 31,4% interanual y que implicaría una desaceleración en la tasa de devaluación en comparación a los años 2018 y 2019.

Es de esperar que el sistema financiero se recupere luego de la fuerte desaceleración ocurrida en los años 2018 y 2019, a medida que la economía comience a estabilizarse y se acentúe la baja en la tasa de inflación y en las tasas de interés en un contexto de menor volatilidad cambiaria y mayor monetización en la economía.

A modo de resumen, en cuanto a las perspectivas del año en curso somos moderadamente optimistas ya que la reactivación de la actividad económica podría encontrar cómo compensar el arrastre de los últimos dos años vía el impulso al consumo interno. En este contexto, nuestro enfoque sigue siendo la originación de préstamos a través de los distintos segmentos en que operamos poniendo en el centro las necesidades de nuestros clientes y cuidando la calidad crediticia que se ha deteriorado en 2019. La franquicia está bien posicionada y confiamos en

nuestra capacidad para reanudar el crecimiento en un entorno macro donde se haya recuperado la confianza, con caída en las tasas de inflación y disminución de las tasas de interés.

Quiero compartir con orgullo dos reconocimientos que hemos recibido en el año. Por tercera vez, Banco Supervielle fue elegido por la Asociación de Ejecutivos de Mendoza (AEM) como la mejor Empresa del Sector Financiero en Mendoza. Esta Asociación nuclea a los Empresarios más importantes de la provincia. Adicionalmente el Banco obtuvo el 5to Puesto de la categoría Banca y Finanzas de Argentina en Social Engagement.

Asimismo, en el mes de octubre de 2019, Grupo Supervielle ingresó en el Nivel GC del Panel de Gobierno Corporativo de Bolsas y Mercados Argentinos S.A. ("ByMA"). El Panel de Gobierno Corporativo incluye a aquellas empresas ya listadas en BYMA que califican para ingresar en ese panel especial de negociación al incorporar voluntariamente prácticas de gobierno corporativo en línea con los mejores estándares internacionales y adicionales a los requeridos por la legislación argentina en la materia, mediante la adopción de un conjunto de normas que protegen aún más los derechos de los accionistas y que promueven una mejora en la divulgación de la información y en las estructuras de monitoreo y control.

Finalmente, me complace destacar que 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 diciembre, el rebalanceo del Índice de Sustentabilidad, y luego de dicho rebalanceo, Grupo Supervielle continúa siendo parte del Índice de Sustentabilidad de BYMA por segundo año consecutivo desde su lanzamiento en diciembre 2018. El índice permite identificar y destacar a las empresas líderes en materia Ambiental, Social, de Desarrollo Sustentable y de Gobierno Corporativo (ESG-D, por sus siglas en inglés).

Antes de terminar, quiero agradecer muy especialmente a nuestros equipos, proveedores, accionistas y muy especialmente a nuestros clientes actores, clave de nuestro pasado, de nuestro presente y claramente de nuestro futuro. A todos, en nombre del Directorio, les agradezco su apoyo y su confianza.

Julio Patricio Supervielle
Presidente del Directorio

NÓMINA DE FUNCIONARIOS

Directores

Presidente

Julio Patricio Supervielle

Vicepresidente 1º

Jorge Oscar Ramírez

Vicepresidente 2º

Emérico Alejandro Stengel

Directores Titulares

Atilio María Dell 'Oro Maini

Eduardo Pablo Braun

Victoria Premrou

Ricardo Enrique De Lellis

Hugo Enrique Santiago Basso

Integrantes de la Comisión Fiscalizadora

Síndicos Titulares

Enrique José Barreiro

Valeria Del Bono Lonardi

Carlos Alfredo Ojeda (*)

Síndicos Suplentes

Carlos Enrique Lose

Roberto Anibal Boggiano

(*) Con fecha 25 de julio de 2019 asumió como Síndico Titular en reemplazo del Señor Carlos Alberto Asato, quien renunció a la Comisión Fiscalizadora en misma fecha.

Contador Certificante de los Estados Contables del Ejercicio cerrado el 31/12/2019

Santiago José Mignone (titular)

Carlos Alberto Pace (suplente)

Price Waterhouse & Co. S.R.L.

CEO

Jorge Oscar Ramírez

Gerencias Corporativas que reportan al CEO:

COO de Banco Supervielle

Emérico Alejandro Stengel

CFO

Alejandra Gladis Naughton

Gerente Corporativo de Asuntos Legales

Sergio Gabriel Gabai

CCO - Gerente Corporativo de Créditos

Pablo Di Salvo

CHRO - Gerente Corporativo de Recursos Humanos

Santiago Enrique Batlle

Gerente Corporativo de Tecnología y Operaciones

Sergio Mazzitello

Gerente Corporativo de Servicios Centrales y Abastecimiento
Claudia Silvia Andretto

Gerentes que reportan al Directorio:

CRO
Javier Conigliaro

Auditor Interno Corporativo
Sergio Gustavo Vázquez

Gerente Ejecutivo de Compliance
Moirá Almar

Gerentes Generales de las subsidiarias de Grupo Supervielle:

Banco Supervielle
Jorge Oscar Ramírez

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

Supervielle Seguros
Diego Squartini

Supervielle Asset Management
Guillermo Guichandut

InvertirOnline
Jose Vignoli

Índice

I.- Acerca de Grupo Supervielle

II.- Principales Indicadores del Balance Consolidado

III.- Memoria

IV.- Cumplimiento del Código de Gobierno Societario

I.- ACERCA DE GRUPO SUPERVIELLE

Grupo Supervielle S.A. es una compañía local de servicios financieros en Argentina y controlante del es el 8° banco privado más grande de Argentina en términos de préstamos y el 11° sumando los bancos públicos. Tiene una larga trayectoria en el sistema financiero argentino con 132 años operando en el país, y una posición competitiva líder en ciertos segmentos de mercado estratégicos para la compañía. Grupo Supervielle S.A. ofrece diversos productos y servicios financieros, y no financieros diseñados especialmente para cubrir las diferentes necesidades de sus clientes a través de múltiples plataformas y marcas. Al 32 de diciembre de 2019, Grupo Supervielle tenía 1,8 millones de clientes activos.

Al 31 de diciembre de 2019, la infraestructura de la que dispone respalda su estrategia de distribución multicanal, con presencia nacional estratégica a través de 316 puntos de acceso, que incluyen 185 sucursales bancarias, 13 centros de venta y cobro y 79 puntos de venta de Cordial Compañía Financiera ubicados en supermercados Walmart; 34 sucursales de Tarjeta Automática y a través de otros puntos de venta en ciertos comercios minoristas, 5 sucursales de Mila a través de las cuales distribuye créditos prendarios para la compra de automotores (sumado a su red de 393 agencias relacionadas), 537 cajeros automáticos, 217 terminales de autoservicio y 202 cajas rápidas. (Cash Dispenser sin uso de clave ni tarjeta).

Al 31 de diciembre de 2019, Supervielle tenía AR\$146.493 millones de activos bajo los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados emitidos por el Banco Central de la República Argentina.

Grupo Supervielle lista y cotiza sus acciones desde el 19 de mayo de 2016 en Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA) y en la Bolsa de Comercio de Nueva York (NYSE). Al 31 de diciembre de 2019, Grupo Supervielle tenía 456.722.322 acciones emitidas, y las acciones flotando en el mercado de capitales representaban el 65% del capital social.

Grupo Supervielle es una sociedad anónima constituida en la República Argentina en 1979 que opera como una sociedad holding de servicios financieros de la cual dependen las siguientes empresas controladas proveedoras de servicios financieros: un banco, Banco Supervielle S.A; una compañía financiera de financiamiento al consumo, Cordial Compañía Financiera; una empresa de financiamiento al consumo, Tarjeta Automática; una compañía especializada en la financiación de créditos prendarios, Micro Lending (MILA); una compañía de seguros, Supervielle Seguros; un broker de seguros, Supervielle Productores Asesores de Seguros; una sociedad gerente de fondos comunes de inversión, Supervielle Asset Management (SAM); un broker especializado en trading online, InvertirOnline.com; y recientemente ha comenzado a operar a través de Futuros del Sur, en cambio de nombre por Supervielle Agente de Negociación. Asimismo, y a partir de su experiencia y liderazgo en el negocio de servicios financieros, Grupo Supervielle apunta a reforzar su oferta comercial para sus clientes y ha ampliado su oferta en los últimos años con otros segmentos de negocio como la comercialización de productos no financieros a través de su controlada Espacio Cordial de Servicios que ofrece sus productos y servicios no financieros a los clientes de Grupo Supervielle. Por último, completa el portafolio de empresas de la holding una

sociedad cuya principal actividad es la tenencia de participaciones en las mismas empresas de Grupo Supervielle, Sofital S.A.F.e I.I.

II.- PRINCIPALES INDICADORES

Grupo Supervielle S.A. Consolidado

PRINCIPALES INDICADORES	Dic. 2019	Dic. 2018	Variación%
Resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora	4.257.932	2.567.569	65,8%
Resultado integral del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora	4.827.067	3.029.982	59,3%
Activos (Ps. miles)	146.493.108	141.115.541	3,8%
Pasivos (Ps. miles)	124.794.461	123.945.364	0,7%
Patrimonio Neto Total (Ps. miles)	21.698.647	17.170.177	26,4%
Patrimonio neto atribuible a los propietarios de la controladora	21.680.037	17.155.555	26,4%
Patrimonio neto atribuible a participaciones no controladoras	18.610	14.622	27,3%
ROAE ⁽¹⁾	22,6%	16,5%	
ROAA ⁽²⁾	2,7%	2,2%	
Ingresos Netos por servicios / (Ingresos netos por servicios + Margen bruto de intermediación) ⁽³⁾	19,7%	21,6%	
Ingresos Netos por servicios / Gastos de Administración ⁽³⁾	32,4%	38,0%	
Préstamos en situación irregular / total de préstamos	7,4%	4,1%	
Previsiones / préstamos en situación irregular	83,0%	100,0%	

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

III.- MEMORIA

A. EVOLUCIÓN DE LA ECONOMÍA Y DEL SISTEMA FINANCIERO

A.1. Contexto macroeconómico en 2019

i) Escenario internacional¹

Durante el año 2019, de acuerdo con las últimas estimaciones disponibles del Fondo Monetario Internacional (FMI), la economía mundial habría crecido un 2,9% desacelerándose respecto del crecimiento de 3,6% registrado el año anterior. Esta performance se explica principalmente por el crecimiento de 3,7% y 1,75% de los países emergentes y de los países desarrollados respectivamente. En 2019, al igual que lo sucedido en 2018, el conflicto comercial entre China y los EE.UU. influyó negativamente en el crecimiento mundial. A este factor se le sumó la posibilidad de una salida no ordenada del Reino Unido de la Unión Europea y ciertas manifestaciones de descontento social a nivel mundial que generaron incertidumbre, influyendo también en la mencionada performance de la economía mundial.

En relación a las economías emergentes, la región de América Latina y el Caribe mostró un crecimiento muy bajo (0,1% según estimación del FMI), lo que representa una importante desmejora respecto a 2018, año en el cual la región se había expandido un 1,1%. Por su parte, Brasil habría crecido un estimado de 1,2%, apenas 0,1% menor al crecimiento registrado en 2018. En 2019, China estaría desacelerando su ritmo nuevamente pasando de una tasa de expansión de 6,6% en 2018 a un 6,1% estimado. Por otro lado, India habría sufrido una fuerte desaceleración en su crecimiento, desde el 6,8% en 2018 a un 4,8% estimado para 2019.

Con relación a los países desarrollados, los mismos mostraron también una desaceleración del crecimiento en 2019 (1,7% estimado respecto del 2,2% registrado en 2018), lo que se explica principalmente por un menor desempeño de la actividad económica en EE.UU. (de 2,9% en 2018 a 2,3% en 2019) y de la región europea (1,9% en 2018 a 1,2% en 2019), en la que se destaca la desaceleración de la economía en Alemania (de 1,5% en 2018 a 0,5% en 2019) y en Italia (0,8% en 2018 a 0,2% en 2019). A su vez, el Reino Unido creció 1,3%, igualando la cifra registrada en 2018, en un contexto de elevada incertidumbre respecto a una salida de la Unión Europea. En lo que respecta a Japón, logró mejorar su desempeño económico pasando de un leve crecimiento de 0,3% en 2018 a 1% en 2019.

Durante 2019 prácticamente todas las monedas de los socios comerciales de Argentina se depreciaron contra el dólar en términos nominales (a excepción del yen japonés y el franco suizo), lo cual sumado a la incertidumbre en un año electoral, impulsó fuertemente la depreciación del peso argentino durante el año. A pesar del superávit de cuenta corriente, en términos reales el peso se depreció un 11% en promedio (y 3,7% interanual en diciembre de 2019) de acuerdo con el Índice de Tipo de Cambio Real Multilateral del BCRA (Banco Central de la República Argentina).

Los *commodities*² tuvieron un buen desempeño en 2019 ubicándose un 9,4% por encima del cierre de 2018. No obstante, aún se encuentran un 4% por debajo del nivel registrado a fines de 2017. Particularmente, los precios de los *commodities* que Argentina exporta crecieron un 6,5% en el año mientras que si se toma el promedio del índice de materias primas elaborado por el BCRA se observa que el mismo cayó 4%.

Respecto a la tasa de interés, a partir de agosto de 2019 la Reserva Federal de los EE.UU. frenó el proceso alcista de tasas que había iniciado en diciembre de 2015. Concretamente, redujo su objetivo de tasa de interés en tres oportunidades (agosto, septiembre y octubre) estableciéndolo en 1,75% anual (en comparación a la tasa de 2,5% anual del cierre del año 2018) con un límite inferior de 1,5% anual. No obstante, la última suba se ubica 3,4 puntos porcentuales por debajo del promedio histórico desde 1971.

¹ Los datos aquí expuestos deben ser tomados como provisorios. La fuente utilizada fue el informe de Perspectivas de la Economía Mundial, del Fondo Monetario Internacional publicado en enero de 2020.

² De acuerdo con el índice CRY de Thomson Reuters.

Los mercados financieros internacionales de acciones mostraron una recuperación importante con una menor volatilidad en comparación al año anterior debido a las políticas monetarias más laxas a nivel mundial y en particular por la política de baja de tasas de interés de la Reserva Federal a partir de mitad de año³. De esta manera, de acuerdo con el índice MSCI, las acciones a nivel mundial subieron un 24% (en 2018 habían caído un 11,2%). Cabe desatacar que el crecimiento en el mercado accionario mundial estuvo liderado por los mercados desarrollados que crecieron un 25,2% en comparación a los emergentes que lo hicieron al 15,4%.

ii) Escenario nacional

El entorno macroeconómico en 2019 presentó desafíos adicionales debido a las elecciones presidenciales que se llevaron a cabo entre agosto y octubre, mientras que los mercados internacionales y locales mostraron alta volatilidad. Durante gran parte del año, la economía argentina estuvo bajo el paraguas del programa del acuerdo con el FMI, no obstante, la imposibilidad de retornar al financiamiento de los mercados internacionales y adicionalmente la reacción de los mercados y los actores de la economía en general tras el resultado de las elecciones primarias abiertas simultaneas y obligatorias (“PASO”) en el mes de agosto, generó una reversión de algunas tendencias positivas muy insipientes en algunos indicadores como los de inflación y nivel de actividad resultando en un mayor deterioro en las variables económicas.

Nivel de actividad

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), la economía terminaría en recesión en 2019, por segundo año consecutivo, acumulando una caída del 2,3% a noviembre de dicho año, manteniendo similar tendencia a 2018, año en el cual el nivel de actividad económica se redujo en 2,5% promedio anual. Respecto a la dinámica anual, la actividad económica experimentó una tasa de crecimiento negativa interanual de 5,8% en el primer trimestre y 1,7% en el tercer trimestre mientras que durante el segundo trimestre del año la variación fue nula.

Sector externo y mercado cambiario

Durante 2019 el resultado de la balanza comercial acumuló un superávit de USD 15.992 millones. Este resultado implicó una mejora con respecto al déficit de USD 3.701 millones que se había alcanzado en el año 2018 y de los USD 8.308 millones registrados en 2017. El cambio en la dinámica en la balanza comercial obedece a la caída en el nivel de actividad iniciado a mediados de 2018 y que se prolongó durante el año 2019 acentuándose luego de la depreciación cambiaria de agosto último. En efecto, mientras que las exportaciones se incrementaron un 5,4% en el año, las importaciones cayeron un 25% evidenciándose la mayor caída interanual en agosto (-30%). Las exportaciones que mostraron mejor dinamismo fueron las de Productos Primarios (25%) mientras que las importaciones de vehículos automotores de pasajeros fueron las de peor desempeño en el año (-55,2%).

En relación a las reservas internacionales, el 2019 (a diferencia de lo ocurrido en los tres años anteriores) se caracterizó por una fuerte disminución en las mismas (USD 21.025 millones), finalizando el año con un stock de USD 44.781 millones. El año estuvo marcado por varios episodios de fuerte disminución de las reservas internacionales producto de la incertidumbre por las elecciones presidenciales y las ventas de moneda extranjera y caída de los depósitos en dólares en el sistema financiero. Con posterioridad a las PASO, las reservas cayeron en USD 21.527 millones. A raíz de la constante salida de reservas producto de la situación de incertidumbre, el BCRA decidió instaurar controles cambiarios el 1^{ero} de septiembre los cuales fueron instensificados luego de las elecciones generales, el 28 de octubre. Con estos últimos límites se produjo un freno a la salida de reservas y un posterior incremento de las mismas en USD 1.375 millones.

El tipo de cambio nominal finalizó 2019 en \$59,89, lo cual significó una devaluación de \$22,08 ó 58,4% respecto al cierre del año anterior. La dinámica del tipo de cambio a lo largo del año fue de cierta estabilidad hasta agosto (+16% de suba del tipo de cambio) y de mayor volatilidad luego de las PASO. A raíz de la incertidumbre, el BCRA se vio obligado a intervenir diariamente en el mercado de cambios con ventas netas de USD 7.456 que no lograron contener la presión devaluatoria hasta la imposición de mayores controles cambiarios a fines de octubre.

³ Tomando como referencia los índices MSCI elaborados por el MSCI Inc.

Mercado de trabajo

En 2019 los salarios totales a octubre mostraron un crecimiento del 41,5% interanual, producto de la suba del 43,6 % del total registrado y del 32,5% del sector privado no registrado. Asimismo dentro del total registrado, los salarios del sector privado crecieron un 44,2% y los del sector público un 42,6%. En todos los casos los salarios crecieron muy por debajo de la inflación cayendo de esta manera el salario real.

Las tasas de desempleo del primero, segundo y tercer trimestre fueron de 10,1%, 10,6% y 9,7% respectivamente promediando en los tres primeros trimestres de este año un 10,1%. Al comparar el promedio de las tasas de desempleo con las registradas en los tres primeros trimestres de 2018 se observa un aumento en 90 puntos básicos (del 9,2% del año anterior al 10,1% del 2019). Asimismo, la tasa de actividad pasó del 46,7% en el tercer trimestre del 2018 al 47,2% del tercer trimestre del 2019.

Cuentas fiscales

El Sector Público Nacional registró en el año 2019 un déficit primario sin ingresos extraordinarios de \$208.766,7 millones (-0,96% del PBI) mientras que el déficit financiero se situó en \$933.052 millones (-4,28% del PBI). En efecto, en el año 2019 se percibieron ingresos extraordinarios destacándose el traspaso de Lotería Nacional a la órbita de la Ciudad de Buenos Aires (\$4.813,6 millones registrados como ingresos corrientes). Además, se percibieron recursos por ventas de activos fijos por parte de empresas públicas (\$44.595,5 millones) y transferencias por parte del FGS a la ANSES con destino al financiamiento del Programa de Reparación Histórica (\$64.236 millones), ambos registrados como recursos de capital. Por otro lado, el resultado primario de dicho año, computando los mencionados ingresos extraordinarios, sería de un déficit de \$95.121,6 millones. En términos del PBI esto equivaldría a -0,44 puntos porcentuales. En ese escenario, el déficit financiero aumentaría a \$819.406,9 millones que, medido en términos del PBI, representaría -3,76 puntos porcentuales. La profundización del déficit financiero se debe a que en 2019 se pagaron \$ 724.285,3 millones (sin incluir los intereses pagados intra Sector Público) en concepto de intereses de la deuda, aumentando en un 86,2% de manera interanual, representando el 18,4% de los ingresos totales del Sector Público Nacional. Los ingresos totales del año 2019 ascendieron a \$ 3.937.073,5 millones aumentando un 51,4% interanual mientras que los gastos primarios ascendieron a \$ 4.032.195,1 millones aumentando un 37,2% interanual.

El nuevo gobierno, a fin de mejorar las cuentas fiscales, envió al Congreso Nacional el proyecto de “Ley de Solidaridad Social y Reactivación Productiva” que fue aprobado el 21 de diciembre de 2019. La misma incluyó subas impositivas a las exportaciones, a los bienes personales y a la compra de dólares para atesoramiento y para pago de servicios en dólares con una alícuota del 30%. A su vez, la Ley suspendió por 180 días los aumentos de las jubilaciones, siendo el Poder Ejecutivo Nacional quien en forma discrecional definirá dichos incrementos.

Nuevamente uno de los aspectos críticos del año fue el acceso al financiamiento por parte del Tesoro Nacional. Producto del cierre de los mercados internacionales en el año 2018, el Gobierno firmó dos acuerdos *stand-by* con el organismo de crédito donde en el último de ellos se incrementa el monto del acuerdo en DEG 5.335 millones (aproximadamente USD 7.100 millones) totalizando unos USD 57.000 millones a lo que se adiciona la reprogramación de los desembolsos adelantándose fondos hasta diciembre de 2018 por DEG 9.600 millones (aproximadamente USD 13.400 millones) totalizando en el año los USD 28.400 millones y durante 2019 DEG 16.300 (aproximadamente USD 22.650 millones). Sin embargo, los desembolsos posteriores a septiembre del año 2019 fueron suspendidos por el FMI dando por caído el programa y haciendo que el total prestado al cierre del año fuese de aproximadamente USD 44.500 millones (DEG 31.914 millones). Ante el contexto de la caída del acuerdo con el FMI y el cierre del financiamiento en el mercado local luego de la elección PASO, el gobierno debió estructurar un alargamiento compulsivo del vencimiento de las Letras del Tesoro a los tenedores, exceptuando personas humanas, el cual consistió en pagar el 15% de los servicios en la fecha del vencimiento, el 25% a los tres meses y el 60% restante seis meses posteriores al vencimiento original. Con el cambio de gobierno el 10 de diciembre de 2019 el tratamiento de la deuda del Sector Público pasó a ser un tema relevante siendo que el día 21 de enero de 2020 se presentó en el Congreso Nacional el proyecto de “Ley de Gestión de la Sostenibilidad de la Deuda Pública Externa”.

Política monetaria

Durante 2019, el BCRA anunció diferentes cambios en el programa monetario (implementado en octubre del año 2018) que tuvieron como objetivo reforzar el sesgo contractivo de la política monetaria. Entre los cambios más relevantes se encuentran la eliminación del ajuste estacional de junio de la base monetaria y los aumentos posteriores hasta diciembre. Asimismo, se definió como objetivo mantener la base monetaria en el nivel de sobre-cumplimiento de febrero de 2019 (\$ 1.343,2 mil millones) y se habilitó la posibilidad de vender divisas aun dentro de la zona de no intervención cambiaria que había fijado el BCRA, en caso de volatilidad excesiva quedando sin efecto el límite de USD 150 millones para intervenir.

Si bien desde la entrada en vigencia del programa, el BCRA cumplió con la meta de base monetaria, luego de las elecciones PASO la entidad monetaria se vio obligada a abandonar en parte el programa implementado al no poder sostener el esquema de zonas de intervención y no intervención cambiaria y al tener que relajar el cumplimiento de la meta de base monetaria.

En la primera parte del año 2019 la tasa de interés de política monetaria descendió alcanzando el mínimo de 43,94% anual el 14 de febrero para luego aumentar hasta el 74,07% anual el 2 de mayo y retomar de forma más gradual el sendero de decrecimiento hasta las elecciones PASO. Posterior a dicho evento, la tasa de interés de las LELIQ subió hasta alcanzar el máximo histórico de 85,99% anual para luego descender y finalizar el año en 55% anual lo que representó una leve disminución de 4 puntos porcentuales en comparación al cierre del año anterior (aunque si consideramos el promedio de cada año la tasa en el año 2019 estuvo 21 puntos porcentuales por encima de la tasa del año 2018).

Inflación

El índice de inflación general (medido a través del Índice de Precios al Consumidor) reflejó un incremento de 53,8% mientras que la inflación núcleo (que excluye el efecto de precios de bienes regulados y estacionales) se ubicó en 56,7%. Esto representa una suba de 6,2 y 8,9 puntos porcentuales, respectivamente, con relación a la inflación de 2018. La dinámica de la inflación durante 2019 reflejó cierta volatilidad. Luego de un primer trimestre con una inflación creciente, la misma comenzó a desacelerarse hasta el mes de agosto, desde un 4,7% mensual en marzo a un 2,2% en julio. No obstante, luego de la devaluación posterior a las elecciones PASO, los precios se aceleraron y registraron un 4% en agosto y un 5% en septiembre finalizando el año con una inflación mensual de 3,7%.

A nivel geográfico, los mayores aumentos interanuales se dieron en la zona del noreste del país (57,6%), noroeste del país (55,5%), Cuyo (54,7%) y la región Patagónica (54%). En el otro extremo, en la Ciudad de Buenos Aires y Gran Buenos Aires la inflación se ubicó por debajo del promedio (52,9%).

Con relación a los componentes de la inflación durante 2019, los bienes sufrieron un incremento en los precios de 58,4% mientras que los servicios subieron un 45,7%. Al igual que en 2018, la fuerte devaluación del peso explica esta dinámica, dado que la suba del tipo de cambio impacta más fuertemente en los bienes que en los servicios, dado el carácter transable de los primeros.

A.2. El Sistema Financiero en 2019

Sistema Financiero

Durante 2019 la gestión de la liquidez del sistema financiero fue un tema clave dada la importante incertidumbre del mercado que impulsó una importante salida de depósitos en dólares en toda la industria. Incluso luego de esa caída la liquidez del sistema se mantuvo en niveles elevados. El indicador amplio de liquidez (incluyendo no sólo efectivo sino los instrumentos del BCRA y el bono del Tesoro Nacional 2020 computable como encajes) del conjunto de bancos alcanzó 57,3% de los depósitos a noviembre aumentando 3,3 puntos porcentuales respecto al año anterior.

Adicionalmente, el sistema financiero continuó manteniendo niveles históricamente elevados en los indicadores de solvencia. El ratio de integración de capital regulatorio del sector totalizó 17,5% de los activos ponderados por riesgo (APR) con datos a noviembre, lo que representa un exceso de integración del doble (201%) respecto a la normativa vigente.

Depósitos y préstamos

Los depósitos totales del sector privado en el sistema financiero se incrementaron en 2019 un 25,4% cerrando el año en \$3.935.385 millones. Por moneda, los depósitos en pesos finalizaron el año en un nivel de \$2.770.847 millones, aumentando un 35,5% mientras que los depósitos en dólares medidos en pesos terminaron en \$1.164.538 millones, aumentando apenas un 6,4%, en tanto que los mismos depósitos medidos en dólares, cayeron un 32,8% producto de la salida observada a partir de la incertidumbre generada luego de las elecciones PASO. Por tipo de depósitos del sector privado en pesos, el incremento estuvo liderado por las Cuentas Corrientes (+76,7%) y en menor medida por las Cajas de Ahorro (+25,4%) mientras que los Plazos Fijos tuvieron un menor dinamismo (24,7%). El buen desempeño de las cuentas corrientes se dio a partir de agosto. Concretamente, las mismas aumentaron un 55,2% desde dicho mes.

Por su parte, los préstamos totales al sector privado finalizaron el año en niveles de \$2.462.891 millones lo que representa un aumento del 15,3% interanual. Los préstamos en pesos al sector privado crecieron un 18,6%, un magro desempeño explicado por las elevadas tasas de interés y por la recesión económica. A su vez, a nivel de producto se observó una gran dispersión: los préstamos prendarios y personales cayeron un 17% y 4,9% respectivamente, los hipotecarios aumentaron sólo 2,1%, los documentos un 19,5% mientras que los adelantos y las tarjetas de crédito fueron las líneas que mejor desempeño evidenciaron con subas de 48,7% y 48,4% respectivamente.

Tasas de interés

La tasa de interés BADLAR de Bancos Privados cerró el año 10 puntos porcentuales por debajo del nivel en el que cerró en diciembre de 2018 (49,5% en 2018 vs. 39,4% en 2019), siguiendo con el movimiento descendente que mantuvo la tasa de las LELIQ. Similar comportamiento tuvo la TM20 (para depósitos a plazo superiores a los \$ 20.000.000), tasa que bajó 11 p.p., aunque las tasas promedios del año se situaron 14,5 y 14,8 p.p. por encima del promedio del año anterior. Con relación a la tasa *call* entre bancos privados, finalizó 2019 al 46,9% disminuyendo en 12 p.p. comparado al cierre del año anterior. Los movimientos de las tasas de interés durante el año estuvieron explicados por los cambios en la política monetaria y la devaluación de agosto. Sin embargo, en los últimos dos meses y posterior a la implementación de mayores controles cambiarios hubo una relajación en la política monetaria que fue acompañada de una baja de las tasas de interés.

A.3. La industria de seguros en 2019

La participación de seguros en el Producto Bruto Interno Argentino fue del 2,9% en el año 2018, muy por debajo de la participación que tiene en mercados desarrollados, e incluso en otros países de la región como Brasil y Chile (8,6% y 6,5% respectivamente en 2017).

En el ejercicio fiscal cerrado en el mes de junio de 2019, la producción del mercado asegurador, superó los \$448 mil millones de los cuales más del 83% corresponden a los Seguros de Daños Patrimoniales, y el resto a los Seguros de Personas. La Producción para el Ramo Vehículos Automotores, cercano a los \$214 mil millones, representando así un 38% de los Seguros de Daños Patrimoniales y liderando así el segmento. Los seguros para el Ramo de Riesgos del Trabajo, se ubicaron en el orden de los \$112 mil millones posicionándose como el segundo ramo de mayor Producción 25%. Los Ramos de Vida Colectivo y Vida Saldo Deudor suman en conjunto aproximadamente 37 mil millones de pesos, y participando así con un 51% de la producción total de Seguros de Personas y el 8,23% del ranking general. Asimismo, el gasto per cápita en seguros ascendió en el mismo período a la suma \$ 7.576.

Las entidades aseguradoras existentes al 30 de Junio de 2019, la última información disponible, ascendían a 189, de las cuales 17 se desempeñan en Seguros de Retiro y 172 son de seguros Patrimoniales, de Vida y Mixtas (es decir que cubren tanto Seguros Patrimoniales como de Personas).

Desde la apertura gradual del mercado de reaseguro la cantidad de operadores se ha reducido a 20 en 2019. La composición del mercado está formada por 14 entidades Nacionales y 6 Sucursales de Entidades Extranjeras.

La intermediación en el mercado se encuentra en manos de los asesores productores de seguros (personas físicas y jurídicas) y los intermediarios de reaseguros. Los “intermediarios” entre las aseguradoras y los usuarios, son los Productores - Asesores de Seguros, quienes deben cumplir una serie de requisitos a fin de poder actuar y gestionar los contratos que son llevados a cabo mediante su intervención. Al 30 de Junio de 2018 los Productores individuales eran 36.857, mientras que la cifra de Sociedades habilitadas ascendió a 707. La intermediación en el mercado reasegurador se mantiene estable en 25 brokers.

Perspectivas

Las perspectivas para el mercado asegurador de cara al ejercicio que se inicia en 2020 son alentadoras, esperándose un crecimiento del mercado de seguro en su conjunto en la medida que el contexto macroeconómico acompañe dicho crecimiento.

Se espera que todos los ramos, continúen creciendo como en los últimos años, dado que hoy cuentan con una baja penetración en el mercado, junto a una mayor conciencia aseguradora de la población en general.

A.4. La industria de fondos comunes de inversión en 2019

El crecimiento de la industria de Fondos Comunes de Inversión medido en saldos promedio mensuales de Diciembre 2019 respecto a Diciembre 2018 arroja un total de 31%. Esta variación, si se consideran sólo los fondos nominados en pesos, fue del 39%. Los FCI nominados en dólares han mostrado una caída de 0.5% -medido en pesos- por efecto de la devaluación de la moneda nacional; y una caída de 48% en el año en la medición en moneda de origen.

El crecimiento observado se presenta muy por debajo de los datos de inflación, nivel de tasas de interés y depreciación del peso durante el año. Hasta el mes de julio de 2019 la Industria presentaba un crecimiento sostenido, sin embargo a partir del mes de agosto con la devaluación del peso, el aumento de las tasas de interés y el reperfilamiento de las letras del gobierno nacional se produjo una caída significativa de los activos administrados. En el último trimestre del año, con la estabilización de estas variables y el incremento de la base monetaria, la Industria detuvo su caída para presentar un incremento motorizado por los clientes institucionales y corporativos a través de los productos de menor riesgo de mercado como los fondos de Mercado de Dinero.

Los fondos de Mercado de Dinero han sido los que más inversiones han recibido durante el año. Con un crecimiento anual de 141%, pasaron de representar el 25% de la Industria en Diciembre 2018 para alcanzar el 46% en Diciembre 2019, y si se consideran sólo las administradoras de los principales bancos privados esta participación se eleva al 76% de sus fondos administrados.

Los fondos de Renta Fija Argentina en pesos de corto plazo (t+1) fueron los que más sufrieron el efecto de la crisis financiera. Presentaron una caída de 54% en los fondos administrados durante el año (ratio que llega al 80% de caída entre las administradoras de los principales bancos privados), pasando de ponderar el 22% del total de la Industria en Diciembre 2018 al 8% en Diciembre 2019. Durante el último trimestre se observa que se ha detenido su caída en virtud de la estabilidad de estas variables.

El segmento de producto de Renta Fija y Mixta Argentina en dólares, presentó un comportamiento similar. Sus fondos administrados cayeron durante el año un 43% medido en pesos producto de la devaluación, pero en su moneda de origen presentan una caída de 70%. Así, su participación en el total de la Industria pasó del 17% en Diciembre 2018 a 7% en Diciembre 2019. Si bien en el último trimestre se observa una estabilización de los fondos administrados, los mismos no presentan aún una recuperación.

Los fondos de Renta Fija y Mixta Argentina de mediano y largo plazo en pesos presentaron un crecimiento de 2% disminuyendo su participación relativa desde el 19% en Diciembre 2018 a 15% en Diciembre 2019. Los fondos de Renta Variable de Argentina y del exterior mantuvieron su participación del 3% del total de la Industria con un crecimiento anual de 1%.

El crecimiento total de la Industria de 31% puede descomponerse de acuerdo a la variación de los inversores corporativos que crecieron un 29%, los institucionales con un crecimiento de 54% y los individuos con una disminución de 25%. De esta manera, los inversores de la Industria de

Fondos Comunes de Inversión se componían al cierre de Diciembre de 2019 por un 50% de inversores Institucionales, un 41% de inversores Corporativos y un 9% de Individuos.

El año 2019 ha presentado entonces una disminución de las inversiones de Individuos y Corporativos reflejada principalmente en los productos de Renta Fija Argentina en pesos de corto plazo (t+1) y Renta Fija y Mixta Argentina en dólares; junto a un crecimiento de las inversiones de Institucionales en los fondos de Mercado de Dinero. A su vez, dadas estas circunstancias, ha significado una disminución en la participación de las administradoras vinculadas a los principales bancos privados que caen del 48% en Diciembre de 2018 al 44% en Diciembre de 2019 y un incremento en la participación de las administradoras independientes de grupos no bancarios que aumentaron su participación del 37% en Diciembre 2018 al 40% en Diciembre 2019.

A.5. Perspectivas para 2020

De acuerdo con las últimas estimaciones del Fondo Monetario Internacional, se espera que la economía mundial crezca 3,3% en 2020 (reflejando una corrección a la baja respecto de las proyecciones anteriores). Comparativamente con 2019, el crecimiento mundial sería algo mejor, pero permanecería por debajo del desempeño de los años 2017 y 2018. No obstante, el FMI menciona el riesgo de una reaparición del conflicto comercial entre China y EE.UU., el cual impactaría tanto en el crecimiento como en el comercio mundial. Asimismo, el reciente brote de Coronavirus podría impactar negativamente las proyecciones anteriores, sobre todo teniendo en cuenta que el país más afectado es China, la segunda economía mundial.

En lo que respecta a Argentina, se destacan dos aspectos positivos internacionales que podrían ayudar a una mejora en el nivel de actividad. En primer lugar, se proyecta una mejora en el comercio mundial de 2,9% para 2020 en comparación con el crecimiento del 1% estimado para 2019. Por otro lado, el FMI estima una fuerte recuperación de la economía brasileña (principal socio comercial de Argentina) que se expandiría 2,2% en 2020, una mejora de un punto porcentual en relación con el 1,2% estimado para 2019. Por supuesto, lo anterior está sujeto a los riesgos mencionados más arriba que involucran a China uno de los principales socios comerciales del país.

Para nuestro país las consultoras económicas concentradas en el Relevamiento de Expectativas de Mercado del BCRA⁴ esperan una tasa de crecimiento económico negativo del 1,5% explicado principalmente por el arrastre que dejaría la caída en la actividad del año 2019 siendo que a nivel trimestre contra trimestre anterior (desestacionalizado) se espera una caída del 0,5% en el primer trimestre y de 0,1% en el segundo trimestre.

Asimismo, se espera que la tasa de inflación se reduzca desde el 53,8% en que cerró el año 2019 hasta un nivel del 41,7% (variación interanual diciembre – diciembre) en 2020, lo cual permitiría retomar el sendero de desinflación luego de dos años de aumento de la misma. Mientras que el tipo de cambio nominal se espera que finalice en niveles de \$78,7, lo que tiene implícita una depreciación del 31,4% interanual y que implicaría una desaceleración en la tasa de devaluación en comparación a los años 2018 y 2019.

Es de esperar que el sistema financiero se recupere luego de la fuerte desaceleración ocurrida en los años 2018 y 2019 a medida que la economía comience a estabilizarse y se acentúe la baja en la tasa de inflación en un contexto de menor volatilidad cambiaria y mayor monetización en la economía. Por último, el alto nivel de liquidez actual permitirá, una vez recuperada la demanda de préstamos, acelerar el proceso de canalización del ahorro para sostener y acelerar la recuperación económica.

B. EVOLUCION DE GRUPO SUPERVIELLE

B.1. Reorganizacion del management

Desde fines de 2018, Supervielle comenzó un proceso de cambios en su management con el objetivo de continuar integrando la administración de sus operaciones hacia una estructura de

⁴ Publicado a Enero 2020

gestión ágil y flexible, y con ese marco, en el mes de febrero de 2019 designó a Jorge Ramírez, CEO de Grupo Supervielle, también como CEO de Banco Supervielle.

Posteriormente, en el mes de abril se completaron los cambios designando al Sr Alejandro Stengel como Subgerente General y COO (Chief Operating Officer) del Banco, reportando al CEO. Alejandro Stengel ya se desempeñaba como miembro del Directorio de Grupo Supervielle desde el año 2010 y también era miembro del Directorio de Banco Supervielle.

Al CEO le reportan el COO, el CFO, y las áreas de Finanzas, Mercado de Capitales y Estructuraciones, Créditos, Riesgos Integrales, Asuntos Legales y Recursos Humanos.

Asimismo, se redefinieron ciertas áreas de negocio del Banco en: Banca Personas y Negocios, Banca Corporativa y Productos y Comunicación, todas reportando al COO. Asimismo, también reportan al COO las áreas de Tecnología y Operaciones, Experiencia de Cliente e Inteligencia de Negocio, Procesos, y Servicios Centrales y Abastecimiento Estratégico.

El COO lidera el proceso de transformación digital del Banco, asegurando su adecuada implementación a lo largo de la organización. La transformación digital comprende el uso de nuevas metodologías de trabajo, nuevas tecnologías y un fuerte cambio cultural dentro de la Organización. La inclusión de metodologías Ágiles, surgen como una respuesta a las necesidades actuales, donde la predisposición al cambio y la rápida entrega de valor suponen una ventaja competitiva. Bajo esta forma de trabajo, se integran equipos colaborativos, con autonomía y plazos de entrega cortos y de gran efectividad.

La nueva *Gerencia Corporativa de Banca Personas y Negocios (P&N)* consolida desde mayo de 2019 una Visión Estratégica de foco en el cliente individuo y Pymes que demanda y valora modelos de atención de cercanía y digitales, quedando unificadas así la ex-Banca Minorista y Banca Pymes hasta esa fecha en la ex-Banca Empresas.

Integran la Gerencia Corporativa de P&N las siguiente Gerencias:

- Gerencia de Segmentos: encargada de generar y evolucionar Presencial y Digital las distintas Propuestas de Valor para Adquisición, Modelos de Atención y Desarrollo de Negocios con Clientes en los Segmentos: Previsional, Identité, Personas (Masivo), Emprendedores y Pymes (personas físicas y jurídicas) con propuestas de especialidad e integración (sub – segmentos) en Educación (Blended), Transporte (Avancargo), Salud y Profesionales.
- Gerencia de Canales Digitales y Electrónicos: desarrolla (Ux), evoluciona y gestiona (adopción) para Servir a los Clientes de activos/canales digitales del Banco tales como Home Banking Individuos (HBI) y Empresas (HBE), Sitio Público (www.) y distintas funcionalidades en los ámbitos Digitales (mobile y web) y electrónicos como cash dispenser, terminales de autoservicio y cajeros automáticos.
Esta Gerencia integra bajo gestión “Ágil” la “Tribu de Motores” en la Transformación Digital que viene desarrollando en el Banco.
- Gerencia de Canales Indirectos y Verticales Comerciales: asume la gestión del Call Center propio; Calls Centers Externos en modalidad de adquisición y cross selling de clientes, Fuerzas de Ventas Pyme y Planes de Sueldos, Alianzas Comerciales con Entidades / Retailers / Fintechs, Verticales Prendario (MILA) e Hipotecario (Alianza Zonaprop-Navent) y Corresponsalías Resolución BCRA.nro.
- Gerencia de Distribución y Ventas: a cargo de la gestión del principal canal de Servicio del Banco. Se unificaron bajo su nombre las gerencias que existían de ambas Redes (79 Centros de Servicios Segmento Previsional y 104 Sucursales Bancarias tradicionales), generándose una nueva estructura de supervisión directa en el modelo de gestión cubriendo en un total de seis Divisiones Territoriales una nueva distribución de Sucursales de Servicios (Mendoza y Cuyo / San Luis y Córdoba / Amba Norte + Rosario / Amba Oeste / Amba Sur y CABA + MDP/ incluyendo los 7 Nodos Pymes) que se encargan de gestionar todos los segmentos de negocios.
Bajo la estrategia de focalizar en el cliente minorista y Pyme, la nueva red de distribución unificada ofrece la oportunidad de ampliar a un modelo full-segmentos de negocios aquellas Sucursales que solo atienden clientes del segmento Previsional y que tienen

potencialidad y capacidades de ganar cuota de mercado para la franquicia con baja inversión para su captura.

Banca P&N tiene el desafío transversal en cada Cliente del Banco de servir y gestionar su Satisfacción y así llevar su NPS a la mejor marca de la Industria Financiera, Bancaria y Fintech del rubro, así como también la responsabilidad de construir un lugar elegible como Empleador para los aproximadamente 4000 colaboradores que la integran .

La nueva *Gerencia de Banca Corporativa* surge del desdoblamiento de la ex Banca Empresas, de la cual la Banca Pymes se unió a la Banca Personas y Negocios, en tanto las empresas medianas y grandes conforman el segmento target de la Gerencia de Banca Corporativa. Esta Gerencia queda conformada a su vez por tres gerencias comerciales: Gerencia de Banca Corporativa AMBA, Gerencia de Banca Corporativa Interior y Division Sociedad de Garantías Recíprocas.

La nueva *Gerencia Corporativa de Productos y Comunicaciones* está conformada por cinco gerencias de producto y la gerencia de Marketing y Comunicación.

Todas tienen asiento en CABA y dan servicio transversal a todos los canales comerciales del Banco y pone a disposición sus productos a todos los clientes, sean personas humanas o jurídicas. Las gerencias de productos son: Gerencia de Activos, Pasivos y Seguros, Comercio Internacional (Comex), Leasing y Banca Transaccional.

Por su parte, la nueva *Gerencia Corporativa de Experiencia de Cliente e Inteligencia de Negocio* surge con la misión de coordinar el diseño de la estrategia para la gestión de la experiencia de los clientes a partir de la inteligencia de los datos, planificando y controlando la generación de información para garantizar experiencias que incrementen la satisfacción, lealtad y recomendación de nuestros clientes. Entre las principales responsabilidades de los equipos están la de definir junto al negocio la interacción, con foco en la mejora de la experiencia de los clientes, en cada uno de los puntos de contacto y coordinar, desde la voz del cliente, el proceso de transformación que el Banco está encarando; liderar los procesos de diseño de las bases de datos para las distintas acciones (NPS, campañas, captación de clientes, cross sell, entre otros); colaborar en potenciar la productividad del negocio por medio de la simplificación y transformación de las experiencias y garantizar el modelo de gobierno de la información para la toma de decisiones en el negocio.

B.2. Imagen Corporativa, Posicionamiento y Comunicaciones

Desde el área de Comunicaciones y Beneficios se lanzó una nueva campaña Institucional continuando con el concepto de “Superate” lanzado en 2017. Dentro de este conceptual, las campañas sobre productos fueron diseñadas bajo la afirmación “Elegí superarte” dado el contexto electoral del año 2019.

Las principales campañas del 2019 se orientaron a promocionar productos y servicios ofrecidos tales como la aplicación Supervielle Jubilados, la cual permite al segmento previsional certificar su fe de vida sin necesidad de dirigirse de manera presencial a las sucursales, traducándose en mayor practicidad y seguridad para adultos mayores; Préstamos Personales; Seguros; el producto Echeq; extracción de efectivo sin tarjeta; entre otras.

Asimismo se tuvo participación en la campaña de Mastercard para su producto Contactless, a través de una agresiva política de descuentos y beneficios se logró una mayor principalidad y activación de cartera.

Se acompañó con una fuerte campaña comercial la acción de “1 2 3 Chances Supervielle”. Se trata de una promoción para incentivar el uso de tarjetas y medios automáticos para el segmento Previsional del Banco, en donde los clientes suman chances con sus operaciones bancarias y participan en un sorteo mensual.

Con respecto a la estrategia institucional, se trabajó en un nuevo manual de marca (visual y verbal) para el segmento de renta alta del Banco, Identité. Se diseñó un nuevo Logo y un nuevo concepto: “Supervielle Identité, Exclusivo para vos”.

También se trabajó en una nueva identidad visual y verbal para el portal de venta on line Tienda Supervielle. La misma se encuentra alineada a la estética de Club Supervielle, programa de fidelización del Banco Supervielle y Show Supervielle que es la plataforma de espectáculos que posee el Banco.

Premios y reconocimientos

Banco Supervielle obtuvo el 5to Puesto de la categoría Banca y Finanzas de Argentina en Social Engagement.

Por tercera vez, Supervielle fue elegido por la Asociación de Ejecutivos de Mendoza (AEM) como la mejor Empresa del Sector Financiero en Mendoza. Esta Asociación nuclea a los Empresarios más importantes de la provincia y su premiación anual es uno de los eventos más relevantes del año, al que concurren empresarios, profesionales, prensa y autoridades provinciales (gobernador, ministros, etc) de la ciudad de Mendoza.

B.3. Evolución de las Operaciones

B.3.1 Banco Supervielle

Segmentos de Negocios

Banca Personas y Negocios

La Banca Personas y Negocios de Banco Supervielle ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros destinados a satisfacer las necesidades de sus clientes individuos y 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.

Teniendo como principal objetivo la transformación digital se ha enfocado en el desarrollo y fortalecimiento de los canales de gestión autónoma, con especial énfasis en los canales digitales de contacto. Las plataformas automáticas presenciales continuaron expandiendo su cobertura apoyadas en la asistencia biométrica marcando el inicio de un cambio radical en la operatoria diaria de clientes. Las plataformas digitales tuvieron un fuerte impulso durante el año gracias a desarrollos focalizados en incrementar sus funcionalidades, tanto en la asistencia como en la oferta crediticia y comercialización de productos. Todo ello buscando una mayor agilidad en las operaciones y una mejora en la percepción del cliente en su relación con el Banco.

Con el fin de acelerar la transformación digital, durante 2019 se comenzó a implementar la metodología Ágil como forma de trabajo en la organización, lo que generó importantes beneficios en el desarrollo de la banca fortaleciendo la obtención de mejores resultados. La interacción y la comunicación entre sus miembros permitió contar con visiones abarcativas de las necesidades y restricciones, permitiendo fijar objetivos claros; diseñar los mejores caminos de acción para su consecución y favorecer la velocidad de implementación de los cambios requeridos.

El modelo de atención continuó recorriendo un sendero de profundos cambios logrando el equilibrio entre la máxima eficiencia en el contacto, expresada en la funcionalidad de los canales de gestión autónoma, como así también la asistencia personalizada y nivel de servicio requerido por cada perfil de cliente y cada segmento estratégico del Banco.

En base a la evaluación de sus aspectos distintivos, sus necesidades y requerimientos particulares, los clientes del banco son agrupados distinguiéndose cuatro segmentos estratégicos. El segmento PYME, conformado por personas físicas con actividad comercial, pequeños emprendimientos unipersonales y empresas de pequeña y mediana envergadura con facturación inferior a \$ 700 millones anuales. El segmento Identité, que reúne a las personas físicas pertenecientes a los segmentos ABC1. El Segmento Personas, que incluye a clientes personas físicas sin actividad comercial (que no pertenecen al segmento Identité), y el Segmento Previsional que engloba todos los clientes adultos mayores quienes cobran sus haberes previsionales en el banco.

Segmento Personas

Desde los equipos Ágiles, se desarrollaron proyectos con foco en la captación de clientes de mercado abierto y plan sueldo, necesarios para el crecimiento de la franquicia. Adicionalmente, se trabajó en la readecuación de los procesos para que los clientes del segmento gocen de mejores experiencias en su relación con el Banco y más enfocadas en la agilidad de la operatoria digital.

Asimismo, se impulsaron campañas de incentivo a la digitalización y se comunicaron digitalmente las propuestas de valor y beneficios a los clientes para el desarrollo de los canales de autogestión, a través de la colocación de productos, realización de transacciones y demás gestiones de los clientes.

Respecto a los objetivos de captación, se implementó en 2019 una nueva propuesta orientada a incentivar a los nuevos clientes en el uso de sus productos para acceder a la bonificación de su paquete de productos. Adicionalmente, se lanzó un nuevo producto “Cuenta Agile” que amplía la propuesta de valor a clientes sin oferta crediticia.

Con foco en el desarrollo de la cartera de clientes y en lograr mayor principalidad, junto al segmento Identité se trabajó en identificar a los clientes de renta alta para ofrecer la propuesta de valor y el modelo de atención de dicho segmento.

En 2019 también se han realizado cambios en los incentivos de la red de sucursales de servicios, dando mayor relevancia a los objetivos de fondeo.

Asimismo, durante el año se han actualizado las políticas crediticias con el objetivo de mantener un fuerte control sobre la morosidad del segmento.

Segmento Identité

En 2019 el segmento de renta alta del Banco Supervielle fijó tres pilares estratégicos para el desarrollo del negocio: fondeo, crecimiento de clientes y rentabilización. En línea con estas definiciones, se profundizó el foco en las inversiones desarrollando el “índice de fondeo” que se incorpora como metodología de cross selling en el principal canal comercial.

Asimismo se exploraron otros universos de captación lanzando el programa de “Referidos Empleados” lo que permitió al Banco la incorporación masiva de nuevos clientes.

Cómo parte de la estrategia de rentabilización, se incorporaron herramientas que permitieron incrementar la principalidad en clientes nuevos, donde en función al comportamiento en el uso de sus productos, como la cuentas transaccionales o plazo fijo, les permitió acceder a beneficios y bonificaciones.

Con respecto al modelo de atención del segmento, se continuó profundizando la estrategia focalizada en la digitalización, incrementando su penetración en un 3% y superando el 75% de la base de clientes de renta alta. Además, se trabajó en la automatización de la bienvenida (primeros 60 días) con el objetivo de llevar al cliente a la utilización temprana de los canales digitales y la activación de sus productos.

El Banco continuó enfocado en mejorar la calidad de atención en las sucursales de servicio alcanzando un 61% de NPS, lo que representa un incremento interanual del 5%.

Segmento PYME

Se trabajó en la generación de prospectos y el desarrollo de redes de contacto y captación a través de acuerdos con agrupaciones de Pymes y mediante presencia en eventos específicos, exposiciones de economía, finanzas, inversión y franquicias, continuando el foco de crecimiento en los subsegmentos específicos como ser Franquicias, Transporte y Salud.

En relación al modelo de gestión comercial, se continuó trabajando en sinergia con los especialistas de Producto (Plan Sueldo, Comex, Cash Management y Leasing), a fin de generar relaciones comerciales más integrales y rentables, buscando en cada cliente ser el banco principal en su operatoria diaria.

Se continuó desarrollando el modelo de atención diferencial en sucursales de servicios, abarcando más del 80% de las sucursales y más del 90% de los clientes del segmento. La banca basa su

accionar en perfiles específicos de ejecutivos para la asistencia de sus clientes, ofreciendo especialización dirigida a Pymes de envergadura y agilidad en la gestión en Pymes menores. Es importante mencionar, que esto posibilita acompañar el crecimiento de clientes manteniendo el nivel de atención.

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

Se continuó con el seguimiento y la medición del NPS, y en el segmento Emprendedores y Pymes el NPS fue 32%. En el 2019 se implementó la medición del NPS en el segmento Pymes de Banca Empresas, el cual promedió una ratio del 27%.

Subsegmentos específicos

En 2019 se consolidaron las propuestas a los subsegmentos Franquicias, Transporte y Salud que fueron lanzadas entre 2017 (Franquicia y Transporte) y 2018 (Salud). El stock de clientes se incrementó un 49,9% en Franquicias, 38,2% Transporte y por último Salud con un crecimiento del 28,8% con relación a diciembre 2018.

Durante el año 2020, Supervielle continuará lanzando al mercado propuestas diferenciadoras para diversos rubros/industrias que engloban a más del 50% de las Pymes del país.

Franquicias: A fin de ampliar el universo de clientes calificados, y no sólo asistir a las marcas precalificadas, a partir de abril se incorporó a las SGRs pudiendo asistir a todo aquel cliente que tuviese un contrato de franquicias firmado y no tuviese track record crediticio (start up) previo a un acuerdo con el Franquiciante.

Banco Supervielle apoya con financiamiento de hasta el 40% de la inversión inicial (tope de \$800 mil para franquiciados que recién comienzan), tasas preferenciales y un plazo de gracia de capital de 6 meses que son sólo parte de una propuesta de valor diferencial. Mediante el acuerdo con las SGR se pueden incrementar los topes máximos de financiamiento de acuerdo con la performance de cada marca.

Transporte: A pesar de la coyuntura económica y el aumento de las tasas de interés, la originación de nuevos clientes estuvo a un ritmo del 36%, lo que es un crecimiento por encima del crecimiento promedio en el segmento PYME en 2019.

Salud: En noviembre de 2018 se lanzó la propuesta de valor dirigida a centros de atención y diagnóstico, consultorios externos, laboratorios y droguerías. A fin de brindar al target una propuesta acorde a sus necesidades, se realizaron focus group con empresas y clientes del sector, siendo los pilares de la misma la celeridad en el otorgamiento del crédito y los acuerdos con vendors. En lo relativo al acceso al crédito, para calificaciones menores a \$10 millones, la respuesta es dentro de las 24 hs. y dentro de las 72 hs. para el caso de mayores calificaciones. En 2019 se fue consolidando el subsegmento logrando alcanzar un ritmo de originación superior al que tenía el sector previo a la creación de la propuesta de valor.

Segmento Previsional

Banco Supervielle abona mensualmente más de 950 mil beneficios de ANSES, considerando jubilaciones, pensiones y planes sociales, lo que lo convierte en el banco privado con mayor presencia en este segmento.

En 2019 continuó ofreciendo productos y servicios acordes a las necesidades de los jubilados y pensionados, a la vez que profundizó el desarrollo de mejoras en la propuesta de valor y modelo de atención.

Basados en el ciclo de vida del cliente y sus características, se impulsó el rediseño del modelo de gestión comercial con una profundización en la penetración en clientes de alta renta e implementación de políticas distintivas para obtener el mayor índice riesgo/beneficio en los estratos de bajos ingresos.

Se continuó avanzando en el modelo de atención mediante Caja Rápida (dispensador de dinero con identificación biométrica), alcanzando una cobertura del 100% de la red y destinando el esfuerzo necesario a la comunicación y adopción para favorecer la aceptación y el acostumbramiento de los clientes mayores, redundando en claros beneficios en cuanto a la reducción de los tiempos de espera y agilidad en la operación.

Acompañando los esfuerzos en mejorar el nivel de servicio, se implementó un nuevo encolador que gestiona el flujo de clientes. A través del mismo, es posible una mejor experiencia, administración y control de la transaccionalidad y del segmento de cliente, en su derivación al canal de operación más favorable.

El hito de innovación para el segmento fue el lanzamiento de “Supervielle Jubilados”, una aplicación que ofrece a sus clientes una nueva manera de demostrar fe de vida, adaptada a las nuevas tecnologías. La plataforma incluye una solución de reconocimiento facial, la cual identifica al cliente y certifica con una fotografía la fe de vida. A sólo dos meses de su lanzamiento la aceptación ha sido sumamente positiva con 40.000 clientes jubilados que la han descargado. El objetivo es facilitarles a los adultos mayores, clientes del Banco, la certificación mensual de su supervivencia, sin necesidad de dirigirse a una sucursal y realizarlo en cualquier momento y lugar. Esta misma ventaja, resulta también un beneficio para las personas que ofician de apoderados o familiares dado que, pueden registrarlos en sus celulares.

Banca Digital Negocios

En 2019 el sector de Banca Digital Negocios se continuó enfocado en el perfeccionamiento de las funcionalidades existentes y evolucionando con el desarrollo y la incorporación de nuevas funcionalidades, dentro del nuevo activo digital, Online Banking Negocios, como también dentro del módulo Mobile Banking Negocios.

Se destaca la construcción de una nueva aplicación de cheques, simple, rápida y liviana basada en las premisas de mejorar de manera integral la experiencia digital sobre este activo y alinear la UX al resto de los activos digitales de la organización. Además, la nueva tecnología en la que fue construida facilita la escalabilidad y mejora la eficiencia a la hora de construir nuevas funcionalidades.

Estos hitos permitieron durante 2019 llevar el indicador NPS de canales digitales de empresas de 12,9 a 29,2, marcando un notable crecimiento de 16,3 puntos.

Todos los activos digitales de Negocios incorporaron herramientas de salud y medición que permiten el monitoreo online de las transacciones y verificar el correcto funcionamiento de las herramientas en tiempo real.

Banca Digital Personas

El sector de Banca Digital Personas continuó trabajando fuertemente en la adopción digital enfocado en dos frentes: la evolución de las plataformas en cuanto a utilidad, focalizando el accionar en la generación y perfeccionamiento de funcionalidades tanto en la plataforma Online Banking como en Supervielle Móvil; y en el acercamiento de los clientes a la operatoria digital promoviendo acciones específicas e implementando campañas con altos atractivos.

Durante el año, la banca digital continuó potenciando la percepción de los clientes, siendo un ejemplo de ello el apalancamiento en el uso de biometría que ha logrado favorecer la experiencia de los clientes con la consiguiente mejora en los indicadores NPS.

Canales Electrónicos

En 2019 se continuó profundizando el modelo de autogestión con el despliegue y fortalecimiento del canal Caja Rápida (dispensador de dinero con identificación biométrica), llegando a contar con al menos dos terminales por cada sucursal abocada al pago de beneficios previsionales. En el mismo sentido, se trabajó en una mejora en el flujo para incrementar la usabilidad, fortaleciendo la adopción y brindando mayor velocidad en la operatoria de nuestros clientes.

Acompañando los esfuerzos en mejorar el nivel de servicio se encaró una migración hacia un nuevo gestor de flujo de clientes llegando a cubrir más del 80% de las sucursales de servicios

abocadas a la atención de beneficiarios previsionales. Particularmente, este nuevo gestor permite una mejor administración, control y estudio de la transaccionalidad y del segmento del cliente; posibilitando su derivación al canal de operación más favorable de acuerdo con la transacción solicitada, redundando en una fluidez destacable en la operatoria diaria.

Durante 2019 se implementó el registro electrónico de auditoria en Cajeros Automáticos, Terminales de Autoservicio y Caja Rápida reduciendo considerablemente el uso de papel y mejorando la disponibilidad del parque.

Con el propósito de desconcentrar temporalmente la operatoria, se habilitó el horario extendido para depósitos en Cajeros Automáticos y Terminales de Autoservicio, extendiendo la cobertura a 7x24.

El Banco disponibilizó una unidad móvil con equipamiento de Canales Electrónicos, principalmente para la cobertura de eventos en determinadas plazas estratégicas logrando con ello mayor cobertura y presencia institucional.

Centro de Contactos

El Centro de Contactos cumple la función de gestionar las consultas, reclamos y ventas a clientes que se comunican vía telefónica, mediante e-mail y a través de redes sociales.

Durante 2019 las llamadas recibidas en el Centro de Contactos por las diferentes líneas de atención promediaron las 268.000 mensuales, de las cuales un 76% se resolvieron en forma automatizada. En cuanto al contacto mediante correos electrónicos, se han respondido en promedio más de 7.000 correos mensuales.

Durante el transcurso del año se continuaron las tareas de mejoras en la Banca Automática con el objetivo tanto de agilizar los tiempos en línea del cliente y su experiencia, así como también hacer hincapié en la mejora de la calidad de las respuestas y en el incremento de las ventas.

Con foco en la eficiencia de las operaciones se continuó con el fortalecimiento y desarrollo de canales autónomos para la gestión integral de la operatoria de clientes en materia de inversión.

El Centro Integral de Inversiones opera desde septiembre del año 2017 dentro de la Gerencia de Banca Telefónica y está conformado por un Equipo de Asesores idóneos en Mercado de Capitales, quienes asesoran y gestionan las operaciones de clientes de todos los segmentos del Banco. Alineado con la estrategia del Banco el área favorece la unificación de plataformas de gestión, sumando agilidad, mayor 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.

En materia de constitución de plazo fijo, constitución de fondos comunes de inversión y compra-venta de Valores Negociables, se ha logrado incrementar el porcentaje de operaciones apoyado en acciones comunicacionales y en el establecimiento de beneficios puntuales. Adicionalmente se produjo la inclusión en el sector de operaciones de Mercado de Capitales ofreciendo una propuesta atractiva para inversores que buscan diversificar sus inversiones.

Banca Corporativa

La Gerencia de Banca Corporativa de Banco Supervielle está conformada por tres gerencias comerciales:

- 1) Gerencia de Banca Corporativa AMBA cuyo ámbito de relacionamiento son las empresas que operan en CABA, Gran Buenos Aires, Rosario y Mar del Plata.
- 2) Gerencia de Banca Corporativa Interior a cargo de las relaciones comerciales en las Provincias de Mendoza, Córdoba, Tucumán, San Juan y Neuquén.
- 3) División Sociedad de Garantías Recíprocas “SGRS” que opera desde Casa Matriz en CABA.

La Banca Corporativa opera con empresas con facturación anual superior a los \$700 millones. Al cierre de 2019, cuenta con una cartera de aproximadamente 1900 clientes, gestionados por oficiales de cuenta y asistentes comerciales.

El modelo de atención está basado en la regionalización. Los servicios a grandes empresas en la Ciudad de Buenos Aires y las áreas periféricas se proporcionan a través de sucursales regionales ubicadas en las zonas de mayor densidad de población, polos industriales y actividad comercial. En paralelo, la comunicación, asistencia, negociación y gestión operacional se centraliza en los nodos de la banca.

En 2019 se afianzó la sinergia entre los equipos de distintas áreas, se focalizó en la mejora de procesos existentes y la adquisición de nuevas tecnologías con el fin de mejorar considerablemente la calidad de atención al cliente.

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

- Focalización en el desarrollo de propuestas con una visión de relacionamiento integral buscando la principalidad en reciprocidad y cross-sell.
- Potenciación de la rentabilidad del negocio mejorando la efectividad, productividad y eficiencia de las áreas comerciales y operacionales.
- Generación de mesas de trabajo con otras áreas buscando mejorar procesos existentes incrementando sinergias y potenciando resultados.

Sector vitivinícola

La División Vinos de Banco Supervielle continúa afianzando su posición de referente en la industria vitivinícola manteniéndose como único banco argentino entre los principales 20, en tener un equipo especializado para la atención del sector.

La división vinos atiende a productores de uva, bodegas y proveedores de insumos y bienes de capital relacionados. Uno de los principales objetivos es intervenir en las distintas relaciones de la Cadena de Valor para lo que se desarrollaron productos específicos como el Préstamo de Cosecha y Acarreo, la Tarjeta Visa Distribution Vinos, la financiación de la Cadena de Valor y bienes de capital específicos de la industria como pueden ser barricas de roble o tanques de acero inoxidable.

Se continuó con la publicación de los informes trimestrales sobre coyuntura del sector elaborados por Javier Merino para el Banco. Dichos informes son de público acceso a través de la página web del Banco y presentados anualmente en un evento que reúne a las principales Bodegas y empresas relacionadas.

Habitualmente el Banco convoca a los referentes del sector a charlas de coyuntura sobre la industria complementadas con la participación de economistas que presentan la actualidad macroeconómica del país y el mundo. A fines de noviembre el Banco participó en el evento anual de la Cámara de Bodegueros de San Juan, que se realizó en el marco de las actividades de la celebración del 85 aniversario de la Cámara.

Durante 2019 se incrementó el apoyo al Circuito gastronómico de Bodegas incorporando nuevos clientes, lo que permitió ampliar la oferta gastronómica y de turismo del vino.

Se comenzaron los desarrollos junto al equipo de Tienda Supervielle de un Market Place de bodegas que permitirá a bodegas clientes contar con un nuevo canal de ventas.

Sociedades de Garantía Recíproca (SGR)

El Sistema de Garantías de Sociedades Recíprocas está compuesto por 47 entidades. La División SGRs del Banco operó con el 72% de las mismas manteniendo su posición de liderazgo en el sector, y su reconocimiento 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).

Este liderazgo también se mantuvo en materia de desarrollo e innovación siendo Banco Supervielle el primer banco privado en emitir una Tarjeta Business con límite de compra avalado por una SGR y en operar con Descuento de Cheques en el Mercado de Valores en forma directa y a través de Invertir Online, una subsidiaria de Grupo Supervielle.

También durante 2019 el Banco y por decisión del Ministerio de la Producción, renovó el convenio suscripto para la recepción de garantías emitidas por el Fondo de Garantía Argentina, siendo el primer banco privado del país en desarrollar esta operatoria destinada básicamente a créditos a empresas Pymes.

En conjunto con algunas SGRs se continuó desarrollando líneas de financiamiento para Pymes integrantes de cadenas de valor, emprendedores y franquicias.

Proyecto Oil & Gas

El Banco considera que el sector petrolero posee un alto potencial de crecimiento, por lo que en 2018 creó una división específica de Oil & Gas, incorporando equipo especializado. Posteriormente en abril de 2018 abrió una nueva sucursal en la ciudad de Neuquén, con lo que se complementó el modelo de atención existente obteniendo la cercanía necesaria para trabajar sobre la cadena de valor de los grandes operadores; y mejorar la competitividad para incorporar nuevos planes sueldos de alto poder adquisitivo residentes en la zona.

Durante 2019 la División Oil & Gas del Banco organizó eventos estratégicos con compañías del sector buscando posicionar la marca entre las mismas.

Asimismo, se han llevado a cabo distintos acuerdos de financiamiento de proveedores de Operadores, tal es el caso de YPF, a través del cual el Banco ha podido desarrollarse comercialmente con pymes prestadoras de servicios petroleros.

No obstante, el año 2019 ha sido un año complejo para el sector debido a las condiciones macroeconómicas, y en el que fue muy difícil para las compañías del sector el acceso a los mercados con el objeto de financiar sus proyectos en una actividad altamente dependiente de inversiones de capital intensivo. A lo anterior, se sumó el congelamiento de precios de los combustibles establecido a mediados del mes de agosto.

En la medida que se normalice la actividad de este sector, el Banco espera profundizar las acciones sobre las cadenas de valor de los grandes operadores; aprovechando la experiencia adquirida con los clientes nuevos incorporados gracias al foco realizado durante el año.

Productos y Comunicación

La Gerencia Corporativa de Productos y Comunicaciones está conformada por cinco gerencias de producto y la gerencia de Marketing y Comunicación.

Todas tienen asiento en CABA y prestan servicio transversal a todos los canales comerciales del Banco y pone a disposición sus productos a todos los clientes, sean personas humanas o jurídicas. Las gerencias de productos comprenden: Gerencia de Activos, Pasivos y Seguros, Comercio Internacional (Comex), Leasing y Banca Transaccional.

La gerencia de Activos desarrolla la oferta de préstamos personales, corporativos, con y sin garantía, acuerdos en cuenta corriente, factoring y/o garantías emitidas, entre otros productos, a tasa fija, variable o ajustadas por UVA.

La gerencia de Pasivos y Seguros, es responsable por los productos como Plazo fijo, cuentas, cajas de seguridad y los seguros y asistencias que se comercializan en la red comercial.

El área de Comex además de gestionar el financiamiento a clientes vía prefinanciación de exportaciones, financiación de importaciones y los productos de cobros y pagos internacionales que incluyen CDI, CDE, factoring internacional, cobranzas y transferencias, tiene responsabilidades junto con el área de Finanzas en la negociación de líneas comerciales y financieras con bancos corresponsales.

Leasing estructura y comercializa los productos de Leasing, Sale & Lease back, préstamos prendarios a empresas en dólares, pesos y tasa fija o variable, sobre bienes en general,

principalmente orientado a transporte (camiones, autos, etc.) así como equipamiento industrial y hardware en general.

La banca transaccional está orientada a vender productos de cobros y pagos a personas humanas y jurídicas, cash management, e cheques, entre otros.

Las áreas de Comex, Leasing y Banca Transaccional cuentan con oficiales altamente especializados que asesoran y generan nuevos negocios con los clientes de Finanzas, Banca Corporativa, así como también de Personas y Negocios.

Asimismo, la gerencia de Banca Transaccional concentra las gerencias de Planes Sueldos y su fuerza de ventas; así como la Gerencia de Medios de Pago, principalmente a través de los productos de Tarjeta de Débito y Crédito, dirigidos a individuos o empresas.

Préstamos

El Banco se propuso brindar una oferta dinámica de préstamos personales, acompañada de procesos eficientes y gestiones ágiles que han permitido mejoras en los tiempos de delivery de la calificación crediticia para potenciar las herramientas y los canales de venta y ampliar la colocación, adicional al lanzamiento de nuevas líneas de financiación. Lo descripto, sumado a los desarrollos realizados para incrementar la oferta a través de las plataformas digitales, han logrado una mejor experiencia del usuario y una segmentación más asertiva de nuestros clientes, dando como resultado un crecimiento del 4,2% en nuestra participación de mercado total.

En cuanto a los préstamos comerciales, con una oferta renovada, líneas especiales desarrolladas acorde a las necesidades de los distintos segmentos empresa, sumado a la venta en canales digitales y presenciales, se potenció la colocación de descuento de documentos, acuerdos en cuenta corriente y préstamos.

Durante 2019 se encaró una estrategia comunicacional y de gestión para posicionar al Banco en los más altos estándares a fin de obtener una participación creciente de mercado en las distintas regiones de pertenencia, participando en diferentes programas de crédito y financiación, como así también en la oferta de líneas subsidiadas para el desarrollo y la inversión. Para ello el Banco participó en forma casi exclusiva en programas de desarrollo y acuerdos con entidades financieras vinculados a fomentar la actividad productiva.

Con el objetivo de generar la mejor experiencia para el cliente, el Banco revisó en su totalidad el proceso de gestión de productos crediticios. Como resultado de ello se puso en marcha una célula agile con foco en descuento de documentos, pudiendo analizar los procesos actuales, detectar puntos de mejora en procesos internos y externos, y obtener beneficios considerables tanto para el Banco como para el cliente.

En cuanto al cliente se ha logrado una comunicación más fluida, la visualización en tiempo real del estado del trámite, agilidad en la gestión de productos crediticios y una considerable disminución en los tiempos desde el primer contacto hasta la liquidación del préstamo.

Lo actuado ha tenido un efecto positivo en la performance de créditos financieros durante el año, aunque no pudo evitar el impacto de la falta de demanda de créditos producto de la recesión y las altas tasas de interés reales.

Medios de Pago

Durante el 2019 se continuó trabajando en el traspaso del parque de Tarjetas de Débito de banda magnética a tecnología chip, iniciado en 2018, garantizando una mejor operabilidad y la disminución de fraudes por skimming. De esta manera se ha logrado posicionar al Banco por encima del sistema en relación con el parque de tarjetas de débito con chip.

Respecto a la propuesta de transformación digital se mantuvo el foco en la incorporación de tecnología Contactless para todas las Tarjetas de Débito, pertenecientes al segmento Personas e Identité, y en Tarjetas de Crédito para los productos Mastercard Internacional y Gold y para todos los productos Visa desde Internacional a Signature. El objetivo principal es ofrecer un producto innovador que permita la realización de pagos de manera rápida, cómoda y segura, mejorando la experiencia del cliente. Asimismo, se ha mantenido la migración de resúmenes de tarjeta de papel a digital, mediante procesos automáticos de envío de resumen vía e-mail. En la misma vía se incorporó a la Banca Telefónica como nuevo canal para el Blanqueo de Pin, sumándose a Online Banking y Supervielle Móvil.

Durante los meses de abril, octubre y noviembre se realizaron distintos eventos, en formato cocktail, con barra de tragos y bandas en vivo, entre Mastercard y Supervielle Identité con el fin

de generar experiencias orientadas a mejorar el relacionamiento con los clientes en un ambiente cálido y descontracturado para lograr la integración entre los invitados y ejecutivos del Banco. Los resultados fueron sumamente positivos con relación a satisfacción y recomendación.

En cuanto a Comercios, durante 2019 se sumó a la propuesta de adhesión de comercios la adquirencia de First Data. Esto permitió ampliar la propuesta de valor a nuestros comercios ya que se incluyeron:

- o Nueva Banderas: Diners/Naranja
- o Terminalización: Posnet Inalámbrica 12 meses Bonificada

Por otra parte, se implementaron las transferencias inmediatas de CBU a CVU. Este nuevo servicio se incluyó de manera transparente en el módulo de transferencias inmediatas y se resuelve mediante la transacción de CREDIN.

En 2019 se implementó también, mediante el proyecto Multicobros, una plataforma inteligente para el cobro de comisiones con el objetivo de mejorar el porcentaje de cobro de los paquetes de productos en todos los segmentos del Banco.

Leasing

La Gerencia de Leasing continúa acercando esta herramienta financiera a Clientes y Prospectos de todas las Bancas comerciales de Banco Supervielle, a través de la Red de Sucursales y la celebración de Acuerdos con Productores o Representantes de Maquinarias, Equipamiento y Camiones, aplicables a diversas industrias y segmentos.

Durante el 2019, el incremento registrado en el nivel de tasas y la caída en la demanda de Bienes de Capital afectó significativamente el volumen de colocación. En este contexto, durante el transcurso del año, se trabajó con foco en la Experiencia Cliente, habilitando canales de comunicación desde la Banca On Line y enriqueciendo la información disponible en este medio.

Asímismo, se adoptó la herramienta CRM como canal de gestión comercial y atención post venta, favoreciendo la visión integral del cliente y la medición de tiempos de respuesta. Otras mejoras implementadas en el Sistema Operativo de Leasing permitieron automatizar tareas relacionadas con la Administración de los Bienes, pago de multas e infracciones, junto con el proceso de cobranza asociado a estos cargos. Se continuará trabajando en esta dirección, alineando las acciones al proceso de transformación que impulsa Banco Supervielle, con el objetivo de diferenciarse y mantener el liderazgo que este Producto ha alcanzado en el Mercado.

Comercio Exterior

Durante los 3 primeros trimestres del año la operatoria cambiaria aplicable al comercio exterior continuó con la tendencia de los dos años anteriores en cuanto a su simplificación. Sin embargo, a raíz de la incertidumbre que generó en los mercados el resultado de las elecciones PASO, el Poder Ejecutivo Nacional emitió el decreto 609/2019 mediante el cual facultó al BCRA a emitir nuevas normas cambiarias transitorias y urgentes para regular con mayor intensidad el régimen de cambios y, de esa forma, fortalecer el normal funcionamiento de la economía, contribuir a una administración prudente del mercado de cambios, reducir la volatilidad de las variables financieras y contener el impacto de oscilaciones de los flujos financieros sobre la economía real.

El conjunto de normas cambiarias luego emitidas por el BCRA reinstaló en los bancos el control documentario exhaustivo, la verificación de los plazos para ingresar y liquidar los cobros de los exportadores y pago de importaciones, limitó la compra de billetes para personas físicas y jurídicas, así como también limitó las operaciones cambiarias entre empresas vinculadas.

En marzo de este año, el Banco fue invitado nuevamente por BICE Fideicomisos a participar con una línea de USD 12 MM en el programa Argentina Exporta, un proyecto diseñado por el Ministerio de Producción y Trabajo juntamente con el FONDEAR el cual permitió la bonificación de tasas de interés en el otorgamiento de prefinanciación de exportaciones a los clientes MiPymes por hasta US\$200 mil por cliente, a una tasa máxima del 4,5% TNA y por un plazo máximo de 180 días.

En cuanto a las liquidaciones y procesamiento de operaciones de comercio exterior, el Banco creció en un 10,4% en cantidad de operaciones procesadas, y 27% en volumen liquidado.

A mediados de agosto se completó la oferta digital para los clientes personas jurídicas para la operatoria de compra y venta de dólares a través de la plataforma digital del Banco.

Adicionalmente, y continuando con el objetivo de mejorar la experiencia integral del cliente, el Banco Supervielle ha obtenido en diciembre de este año la certificación en GPI (Global Payment Innovation), la iniciativa desarrollada por SWIFT, totalmente innovadora en el sistema de cobros y pagos internacionales a nivel mundial. De esta manera, se ha convertido en la primera entidad bancaria argentina en certificar a través de APIS y la cuarta del mercado en implementar GPI. Con esta adopción, los pagos ahora se envían de manera completamente segura e inmediata, dentro del horario bancario hábil de la entidad receptora. Por otro lado, gracias a su nuevo sistema de trackeo, el usuario podrá controlar cada etapa de la transacción hasta su llegada al beneficiario final.

En cuanto a Factoring Internacional, Banco Supervielle continúa siendo el único banco del sistema financiero argentino en operar en dicho mercado, a través de FCI (anteriormente denominada Factor Chain International).

Plan Sueldo

Durante 2019 el Banco se propuso una profunda reconversión en la operatoria del producto, teniendo como objetivo la búsqueda de altos estándares de eficiencia tanto en onboarding como en el cross-sell y rentabilización posterior del cliente.

Fuertemente apalancado en la transformación digital se desarrollaron nuevos servicios ágiles para sustentar los procesos de altas de nuevos convenios. Es así que en este apartado se han generado altas de convenios, generación masiva de cuentas y paquetes por OBE, y nuevos motores de reglas de bonificaciones, considerando estas últimas un gran aliciente para la rentabilización temprana del cliente.

En el mismo sentido se ha desarrollado una aplicación específica para Onboarding masivo y se ha alcanzado un hito en el procesamiento online de acreditación de sueldos.

Adicionalmente a las acciones basadas en el camino digital adoptado, se desarrollaron nuevas y mejores propuestas de captación destinadas a empresas target. Con la utilización de mapas de calor de oportunidades se ha obtenido una mayor eficiencia en el contacto con empresas, a través de ello se han incorporado nuevas herramientas de captación de convenios de calidad y se han desarrollado campañas de captación y retención.

Todo lo construido ha redundado en una mayor eficacia en el contacto y la captación; y en una mayor eficiencia en el relacionamiento con el cliente y la asistencia crediticia.

Cash Management

Durante el 2019, el Banco se abocó al fortalecimiento de la oferta, focalizándose en los productos estratégicos, Recaudaciones, Pago directo, Pagos Proveedores, Lectoras Remotas de cheques y e-cheq. El objetivo primario fue brindar soluciones ágiles y sencillas a la gestión de tesorería de los clientes, buscando generar experiencias positivas de alto valor, para lo cual se concentró en el incremento de las funcionalidades de sus productos de recaudaciones y pagos; y en la capacitación y comunicación para incrementar el nivel de servicio en la operatoria interna.

Dentro de los nuevos lanzamientos, se destaca el desarrollo de ECHEQ, siendo el Banco uno de los primeros del mercado en ofrecer la posibilidad de emitir, endosar y custodia de Cheques Electrónicos, a través de sus portales tanto para clientes empresas como individuos; también se desarrolló la cuenta recaudadora para Cheques de Pago Diferido, con el fin de incrementar el set de transacciones disponibles para las recaudaciones de los clientes. Este accionar permitió mejorar la performance de los productos de Cash Management incrementando la rentabilidad de los mismos.

El Banco fue convocado a la mesa de innovación del BCRA para presentar ECHEQ, y luego realizó desayunos de capacitación en CABA y Mendoza, con el propósito de lograr un impulso mayor en la adopción por parte del público potencial usuario.

Por otro lado, el área específica comenzó a trabajar en conjunto, bajo el esquema “agile”, con las Células de Cobros y de Fortalecimiento Comercial. En este sentido se definieron las prioridades estratégicas de Cobranzas y de Pagos, realizando asimismo, diferentes esquemas de campañas comerciales de Débito Directo y de Pago a Proveedores, logrando reducir los tiempos de implementación y mejorando la performance en la venta e implementación.

Tesorería y Finanzas

Operaciones de Mesa y Ventas Institucionales

Durante 2019, la mesa de dinero de Banco Supervielle mantuvo activa su operatoria en títulos públicos y comercio exterior a la que agregó la negociación de derivados.

La participación en el total de depósitos institucionales se mantuvo con la misma dinámica que el período anterior.

Banca Corresponsal

Durante el año 2019 se mantuvieron las relaciones comerciales con bancos del exterior relacionadas tanto al financiamiento de operaciones de comex así como a la operatoria de garantías y cartas de crédito.

Es destacable la firma durante el mes de agosto, y posterior desembolso en septiembre, de un préstamo sindicado a través del FMO, banco holandés de desarrollo, y Proparco, subsidiaria de la Agencia Francesa de Desarrollo, por US\$ 80 millones a 3 años de plazo, destinado a fortalecer el apoyo del Banco a las Pymes.

Sector Público y Entidades Intermedias

En marzo del 2019 el Banco participó de la licitación pública para agente financiero de la provincia de San Luis. En diciembre último, desde el Gobierno de la provincia de San Luis, se comunicó que dicha licitación pública quedó sin ningún adjudicatario.

En junio del 2019 mientras se esperaba el resultado de la licitación se firmó un contrato con la provincia con un plan de trabajo hasta enero 2020, continuando el Banco brindando los servicios requeridos por la provincia a lo largo del año. Este acuerdo ha sido prorrogado hasta el 31 de marzo de 2020.

Por otro lado, se renovó el acuerdo de agente financiero con la Universidad de la Matanza hasta el año 2023.

Adicionalmente a los servicios prestados en Mendoza y San Luis, se trabajó con el sector público en las provincias de San Juan, provincia de Buenos Aires y Universidades públicas Nacionales (se participó en la licitación pública para agente financiero de la universidad nacional de cuyo).

Mercado de Capitales y Estructuraciones

La Gerencia Corporativa de Mercado de Capitales y Estructuraciones tiene como principal objetivo originar y estructurar productos de financiamiento en el mercado de capitales para el sector corporativo argentino. El objetivo es brindar servicios de asesoramiento financiero que permitan, tanto a sus clientes como a Grupo Supervielle y sus subsidiarias, optimizar sus recursos financieros y estructura de capital a fin de maximizar la rentabilidad de sus operaciones.

El sector se encuentra enfocado principalmente en la estructuración de fideicomisos financieros y operaciones de crédito sindicadas; en la organización y colocación de obligaciones negociables y en transacciones de Equity Capital Markets y fusiones y adquisiciones, apuntando a brindar un asesoramiento integral de cada producto generando relaciones de largo plazo con clientes e inversores.

El 2019 se caracterizó por un escenario económico volátil, donde la alta inflación, tasas de interés elevadas, la incertidumbre y el aumento del riesgo país dificultaron la emisión de instrumentos financieros por parte de las empresas; no obstante, Banco Supervielle se mantuvo presente en el mercado de deuda acompañando, entre otros, a YPF Energía Eléctrica S.A. en la reapertura de las obligaciones negociables Clase I por un monto de US\$25 millones, así como también a YPF S.A. en la emisión de las obligaciones negociables Clases II, III y IV por montos de \$1683 millones, \$1157 millones y US\$19 millones respectivamente y a Banco Supervielle S.A. en la emisión de las obligaciones negociables Clase F por \$3000 millones. En lo que respecta al mercado de fideicomisos financieros, Banco Supervielle participó como organizador y colocador de los fideicomisos Unicred Cheques Series 6 y 7 y CCF Créditos Series 20, 21 y 22. Adicionalmente, durante el 2019 el sector obtuvo varios mandatos por medio de los cuales se encuentra otorgando asesoramiento a distintas compañías en materia de valuaciones y fusiones y adquisiciones.

Créditos

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

Para los segmentos de PYMES, así como para Medianas y Grandes Empresas, se utiliza la metodología de análisis experto mediante equipos de analistas de créditos con asignación específica a cada segmento.

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

En el ejercicio 2019 se continuó la capacitación en temas de Créditos de Empresas tanto dentro de la gerencia como hacia las áreas comerciales. Con apoyo de asesores externos se han brindado cursos a oficiales comerciales y analistas de todos los segmentos de empresas que atiende el Banco.

La capacitación se focalizó en dos grandes áreas: 1) Ajuste por Inflación y 2) Manejo de Créditos Problemáticos. Dado la aplicación del ajuste por inflación en los estados contables cerrados a partir de Diciembre de 2018, se estableció un plan de capacitación para el equipo de analistas de crédito organizado en dos etapas: la primera consistió en una capacitación de la técnica del ajuste por inflación contable; mientras que en la segunda se abordó la temática del análisis de balances y las implicancias crediticias de los efectos de la inflación sobre los estados contables. Por otra parte, y dado la profundización de la crisis macroeconómica, se trabajó intensamente en un programa de capacitación específica para la detección temprana y gestión de créditos problemáticos. En éstas sesiones participaron e interactuaron activamente los analistas de crédito y oficiales comerciales.

La Gerencia de Cobranzas Banca Personas y Negocios participó en la implementación dos células ágiles (una con foco en las funcionalidades de Emerix y la otra con foco en la definición de estrategias de gestión), desarrolló un nuevo sistema de reportes de gestión de cobranzas de mora temprana (que posibilitó el cambio de estrategias), integró canales automáticos de contacto de clientes para la gestión de cobranzas (y creación de nuevos canales de contacto como HB y ATMs), simplificó el proceso de refinanciación (ajustado a la nueva política), implementó Emerix para gestionar la cobranza de mora avanzada (que permitió una rotación automática de cartera) y ajustó el rating auditorías de estudios y agencias con estándares según su ciclo de gestión (con el fin de evaluar a cada uno de acuerdo al ciclo de gestión al que pertenecen).

Durante 2019 se adaptaron los criterios de política de Créditos Individuos al contexto macroeconómico ajustando la oferta en segmentos con mayor deterioro. Adicionalmente, se incrementaron las líneas revolventes en segmentos de menor riesgo evitando pérdidas en la capacidad crediticia dado el entorno inflacionario.

Asimismo, la Gerencia de Créditos Individuos continuó desarrollando un nuevo motor de oferta para garantizar la alineación de la calificación crediticia a los objetivos del negocio manteniendo el apetito de riesgo en los niveles establecidos y eficientizando los procesos de alta / mantenimiento de clientes.

La Gerencia de Pyme no fue ajena a los efectos del contexto macroeconómico. En referencia a ello se ajustaron las ofertas en aquellos segmentos donde se identificó deterioro de cartera, trabajando sobre ofertas con mayor porcentaje de líneas garantizadas y elevando niveles de scoring. También durante el 2019 se trató de minimizar el riesgo tipo de cambio de la cartera disminuyendo sensiblemente los desembolsos de créditos en dólares.

Se continuó con las renovaciones de calificación por comportamiento, ayudando en la administración y recalificación de los clientes pyme vigentes. Las diferentes variantes de calificación están contribuyendo en la rapidez de respuesta de los clientes y control de la cartera.

También la gerencia colaboró activamente en el proyecto de alta masiva de plafones. Una vez finalizado este proyecto generara una eficiencia en tiempo y calidad en alta de plafones relacionados con altas masivas y score de comportamiento.

Respecto de la Gerencia de Créditos de Empresas Corporativas y Medianas & Entidades Financieras, durante el 2019 se trabajó intensamente en la identificación y gestión pro-activa de créditos problemáticos con el objetivo de mejorar la posición relativa del banco en término de garantías y reducción de exposiciones a los sectores económicos y clientes con mayores grados de vulnerabilidad. Se creó una división especial de gestión de créditos problemáticos con el objetivo de focalizar la atención en aquellos casos que requirieron de un seguimiento más activo e instrumentación de reestructuraciones. El equipo está liderado por el Gerente Ejecutivo de Banca Corporativa y trabajan junto a él dos Analistas de Credito Seniors.

Al mismo tiempo se continuaron con los ejercicios de revisiones de portafolio instaurados a partir de Abril de 2018, momento en el que comenzaron los primeros indicios de la crisis.

En el área de Inteligencia de Créditos se diseñó un equipo de *Analytics* y otro de *Reporting* para la gestión de créditos. Se implementaron nuevas herramientas y se siguió haciendo foco en capacitación mejorando la generación de información, tornándola más específica y oportuna. Se comenzó con la aplicación de técnicas de *machine learning* y de talleres con metodologías de *discovery* con el objetivo de captar y desarrollar mejores oportunidades de negocio.

Las perspectivas para el 2020 apuntan a continuar preservando la calidad crediticia de nuestras exposiciones reforzando los ejercicios de revisión de portfolio y trabajando pro-activamente en el acompañamiento de aquellos clientes que teniendo negocios sustentables y solvencia económica requieran algún tipo de reperfilamiento de su estructura de deuda.

Tecnología de la información y operaciones

Durante 2019 la Gerencia Corporativa de Tecnología y Operaciones de Banco Supervielle continuó adecuando su esquema de funciones para acompañar la estrategia, buscando una alineación con el negocio y potenciando sus capacidades.

Se actualizó la planificación estratégica del área con visión a 3 años, incorporando capacidades digitales como medio para lograr una diferenciación externa y consolidar el posicionamiento de Banco Supervielle en el mercado local. Partiendo de los ejes estratégicos definidos por el negocio, se desprendieron los lineamientos de la Gerencia Corporativa de Tecnología y Operaciones. Entre los mismos se encuentran: evolucionar la tecnología y los sistemas (evolucionando la arquitectura tecnológica para asegurar un modelo de procesamiento eficiente con riesgos tecnológicos contenidos y adecuadamente gestionados), acelerar la transformación digital (habilitando capacidades requeridas para poder construir el nuevo negocio digital), excelencia en procesos operacionales (montando un modelo operacional tecnológico basado en mejores prácticas que asegure una gestión eficiente de los servicios tecnológicos, así como apoyando la transformación de los procesos operacionales) y buscar una organización de alto desempeño (implementando una organización orientada a resultados con roles y responsabilidades claros y visión de servicio).

La actualización de la planificación estratégica se elaboró sobre dos ejes: la ejecución de los planes vinculados a proyectos estratégicos del negocio (iniciativas que se ejecutaron alineadas a la estrategia del Banco) y la definición y ejecución de los planes estratégicos de TI (proyectos estratégicos propios de tecnología) que establecen el camino de evolución en aspectos como infraestructura tecnológica, aplicaciones, operación del servicio, calidad y gobierno.

Los proyectos estratégicos del negocio fueron agrupados en cinco programas: Cash Management, Banca Digital, Modelo de atención Banca Previsional, Plataforma Comercial y Eficiencia. Dentro de estos programas se destacan los siguientes proyectos: se desarrolló una solución tecnológica que permite la administración de cheques electrónicos, se continuó implementando una nueva solución de gestión de filas, se avanzó sobre los proyectos de onboarding plan sueldo y sobre el nuevo sistema de calificación y oferta y se ha implementado una nueva herramienta para la gestión de campañas.

Asociado a los proyectos estratégicos propios de TI, los mismos se agruparon en cinco capítulos: Aplicaciones, Calidad, Infraestructura Tecnológica, Operación del Servicio y Seguridad. Dentro de estos, se destaca el inicio de la reingeniería del proceso batch de la entidad, el lanzamiento de API Tarjetas y API Personas, la puesta en producción de API firmas y API poderes, la reingeniería de servicios ESB, las mejoras en el aplicativo de Tarjetas de Crédito, la migración de

todas las terminales a Windows 10, las mejoras en networking y en la arquitectura de datos y la implementación de una nueva herramienta para el monitoreo de aplicaciones.

B.3.2. Segmento de Financiamiento al Consumo

El negocio de financiamiento al consumo es desarrollado principalmente a través de Cordial Compañía Financiera. Cordial Compañía Financiera (CCF) es una entidad financiera cuyo accionista controlante es el Banco, especializada en el crédito y los servicios financieros al consumo de particulares. El modelo de negocios que implementa se basa en proporcionar soluciones de financiamiento a sus segmentos objetivos, principalmente C2 y C3, focalizando su gestión en dos pilares fundamentales:

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

El concepto de multicanalidad permite a la empresa a tener presencia a lo largo y ancho del país, estando presente en 22 provincias a través de 116 sucursales de sus 3 principales canales de comercialización:

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

Durante el segundo semestre de 2018 se realizó una reestructuración de la compañía para enfrentar el escenario adverso producto del difícil entorno macroeconómico y el impacto negativo que tuvo en el negocio. El management cuenta con sólida experiencia en el sistema financiero lo que permitió una reformulación estratégica del negocio para el año 2019 y una rápida implementación de medidas que se describen a continuación:

- Se establecieron los nuevos pilares estratégicos: Mejorar la experiencia del cliente a través de la transformación digital, ampliar la oferta de productos al consumo y aumentar el cross selling para impulsar una mayor eficiencia y rentabilidad.
- Se realizó una reingeniería en el proceso de evaluación de solicitudes y asimismo se profundizaron los ajustes en las políticas de crédito, con el objetivo de restringir la oferta de créditos a segmentos más expuestos a la incertidumbre macroeconómica.
- Se implementaron cambios en las estrategias y equipos de cobranza de manera de lograr una eficaz contención de los clientes con incumplimientos en sus pagos, incorporando herramientas estadísticas para ordenar las prioridades de gestión de cobranza, implementando procesos de enriquecimiento de datos y mejorado las herramientas de asignación y control de agencias de cobro. Estos cambios permitieron estabilizar los indicadores de mora temprana y cartera irregular.
- Se modificó la estructura de fondeo logrando una reducción en los costos de la misma y teniendo instrumentos de cobertura ante variaciones de tasa.
- Se incrementó el cross selling de productos.
- Se adecuó la estructura a la nueva coyuntura y se redujeron de gastos.
- Se focalizó en la calidad de la cartera reduciendo la exposición.

Si bien se desaceleró la colocación de productos financieros durante 2019 producto del contexto macroeconómico, se continuaron comercializando todos los productos que se describen a continuación:

1. Tarjeta de Crédito Abierta: es una herramienta financiera mediante la cual los clientes pueden consumir en la red de comercios adheridos a Mastercard y además obtener adelantos de efectivo, según los límites otorgados por la entidad. La comercialización se efectúa en los Puestos Permanentes de Promoción sitios en los locales de Walmart Argentina S.R.L., Hipertehuelche y Tarjeta Automática.
2. Préstamos Personales: préstamos de dinero en efectivo a tasa fija en base a un sistema de amortización francés.
3. Préstamos de Consumo: línea de crédito para la compra de productos específicos, concretándose la operación con la entrega de los mismos.

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

5. Seguros: amplia gama de seguros de Accidentes Personales, Bolso Protegido, Desempleo, Protección Total y Mascotas.

6. Nuevos productos en desarrollo: productos pasivos: CVU, Cuenta remunerada, Plazo Fijo, entre otros.

Canales y Regiones

La estrategia para el año 2020 se concentra principalmente en tres canales, los cuales se detallan a continuación. A su vez se hace una breve descripción del posicionamiento 2019, su situación y las ventajas competitivas para desarrollar el plan 2020.

Servicios Financieros Walmart

En el mes de diciembre de 2014 CCF renovó el contrato como proveedor exclusivo de servicios financieros de Walmart hasta agosto de 2020. Luego de un 2019 donde el poder de compra de los clientes del segmento de consumo se viera seriamente afectado, CCF se focalizó en mejorar y adaptar la propuesta de valor de la tarjeta a la nueva coyuntura.

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

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

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

Tarjeta Automática

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

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

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

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

“Tu Crédito Hipertehuelche”

En 2017 CCF renovó por tres años el vínculo de exclusividad con Hipertehuelche. Durante 2020 se discontinuaron las promociones especiales con la tarjeta, debido a una incipiente “retransformación” del modelo de negocio con el retail.

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

Canales Digitales:

En el año 2018 se creó el área de estrategia digital, reportando a la Gerencia General, que tiene a su cargo el desarrollo de los canales digitales. El área de estrategia digital está compuesta por las siguientes áreas: KYC (a cargo del episodio de originación), Digital Engament (a cargo de la gestión comercial y operativa en los canales digitales), Data Analytics (ex. Inteligencia Comercial) y Canales Digitales.

Estos equipos se encuentran a cargo de la puesta en producción de la nueva infraestructura de originación que incluye: el motor de decisión, el gestor de procesos y la api con foco en el canal digital.

Durante 2019 esta nueva área estratégica se enfocó en desarrollar el negocio 100% digital de las distintas unidades de negocio de la compañía. Se desarrollaron aplicaciones y webs públicas y se realizó una reingeniería de los canales digitales. Asimismo se desarrollaron e implementaron proyectos de autogestión de productos y servicios dentro de los canales digitales, se implementó la adhesión a débito automático, adhesión a eResumen y pago en tiempo real de productos. Se realizó la integración con funcionalidades de la red MasterCard permitiendo una nueva funcionalidad llamada Consumos en la app, en 12 categorías que reflejan los consumos de la tarjeta de últimos 90 días (PFM).

Se creó un Chatbot propio que atiende 20.000 clientes mensuales desde la APP en donde 7 de cada 10 clientes resuelven de manera satisfactorias las consultas.

Se fundó el modelo de gobierno de información con todas las áreas centrales y se implementó la solución de MDM para clientes, se pobló el modelo con datos y actualmente esta alimentando a todas la campañas de préstamos y tarjetas. Adicionalmente se desarrollaron todos los ETLs para la extracción, transformación y carga de la información desde los sistemas transacciones al modelo del MDM. En el 2020 dicho repositorio de información le estará brindando (vía API REST) servicio en tiempo real a la plataforma de Originación de Clientes y los Canales Digitales

Se co-fundó junto al equipo de marketing el área de marketing digital y se definió una estrategia publicitaria en Facebook/Instagram, Google y YouTube. Se automatizaron los procesos de marketing relacionados a la comunicación con nuestros clientes (web, push, mail, sms) y la detección de eventos (touchpoints) en los canales físicos y digitales. Se desarrollo e implementó una política de contactación a nuestros clientes.

Durante el 2020 se estará trabajando con la apertura/originacion sin intervención humana para todos los productos en el canal digital (alta de tarjeta de crédito, alta de préstamo personal, alta de seguros, alta de cuentas) y adicionalmente se automatizaran las siguientes gestiones para: aumento de limite, baja de productos, pedido de libre deuda, desconocimiento de cargos. Adicionalmente se estará implementando la opción de pago con código QR.

Marketing y Comunicaciones

Durante 2019 el área de Marketing y Comunicación trabajó en la creación de una nueva marca digital centrada en la óptima experiencia del cliente y la personalización mediante procesos simples y ágiles. Se pretende acercar una propuesta integral y completa de productos financieros, seguros y pagos brindando una experiencia digital superior, simple, dinámica y ajustada a las necesidades de los clientes. Se amplificaron los segmentos target a los cuales asistía CCF y con la nueva marca se alcanzará a un segmento transversal de clientes, mucho más amplio, dada la diversidad de productos. El área de Marketing tiene cuatro pilares estratégicos en los que está trabajando para esta nuestra marca: Marketing Digital Multiplataforma (que incluye anuncios, gestión de redes sociales e imagen digital corporativa), Marketing de Contenidos, eMail Marketing y Marketing Relacional centrado en el Customer Journey y mejora continua de la experiencia del cliente en las distintas fases de sus ciclos de vida.

Créditos y Cobranzas

Desde finales de 2018, se han implementado cambios en las políticas de originación y venta cruzada tendientes a mejorar la calidad de la cartera de créditos asegurando la capacidad de repago de los créditos en todos los segmentos especialmente aquellos más expuestos a la incertidumbre macroeconómica. Adicionalmente se ha actualizado y mejorado el modelo de Scoring de comportamiento interno utilizado en actividades de venta cruzada y se está trabajando

para lograr un modelo superador para la evaluación de clientes nuevos y existentes sin antigüedad suficiente.

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

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

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

Tecnología de la información

Durante 2019 Tecnología de la información, alineado a la estrategia general de la compañía, trabajó en la exploración e implementación de nuevas tecnologías para ofrecer una propuesta de valor competitiva, innovadora y flexible, y comenzó a transitar un proceso de transformación para entrar en el mercado digital, mediante la implementación de nuevas plataformas, aplicaciones y procesos.

Un hito clave para el segmento de consumo fue la creación del área de Estrategia Digital con foco en el onboarding y experiencia del cliente. Esto le permitió seguir evolucionando la aplicación “Mobile” ofrecer nuevas funcionalidades que mejoran la experiencia, habilitar nuevos servicios y nuevos modelos de atención (100% digitales).

Segmento de Financiamiento al Consumo: *Espacio Cordial de Servicios*

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

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

Durante 2019 continuó operando en los canales directos e indirectos ya desarrollados. En lo que respecta al canal directo, continuó su desarrollo a través de los puntos de venta ubicados en las Sucursales de Servicios de Banco Supervielle en todo el país, comercializando principalmente productos de electrodomésticos, planes de salud, de seguridad, servicios prepagos y turismo. También tuvo presencia en la sucursal de La Plata de Carta Automática donde se lanzó el primer prototipo de sucursal integrada y un espacio outlet de electrodomésticos logrando mayor tráfico a la sucursal y mayor rotación de productos. La estrategia de la categoría electro durante 2019 fue la búsqueda permanente de la optimización del stock y mix de productos bajo la premisa “Primer precio, Primera marca”. En cuanto a la categoría de Servicios y Asistencias, logró desarrollar un nuevo canal a través de la alianza con Walmart sumando 100 puntos de ventas.

Relacionado con los canales indirectos, en el canal telefónico continuó con la comercialización de servicios prepagos de salud y asistencias.

En el canal digital, a través del Marketplace Tienda Supervielle comercializó las categorías de electrodomésticos, tecnología, hogar y muebles, deportes, bienestar y belleza, juguetes, perfumes, neumáticos y accesorios. En lo que respecta a la categoría de viajes de Tienda Supervielle continuó creciendo como canal de ventas incorporando cambios tecnológicos, nuevo Look & Feel e integración en el programa de puntos de Banco Supervielle como único vertical de turismo para los clientes con productos Aéreos y Hoteles. También se lanzó en marzo de 2019 la plataforma de gestión de viajes corporativos para empresas de Grupo Supervielle. Además se desarrollaron nuevos paquetes grupales, gestionados 100% por el área, a diversos destinos nacionales bajo el programa de Grupos de Incentivo para colaboradores de distintas empresas del Grupo.

En la categoría de servicios y asistencias continuó desarrollando el canal digital mediante la comercialización de planes de salud a través de una fuerte estrategia online en redes sociales, el desarrollo de productos de autogestión digital para las distintas compañías de la división consumo y el lanzamiento de nuevos productos digitales como Doctor en línea.

En junio de 2019 la compañía adquirió la plataforma de vehículos nuevos y usados de autos.com, uno de los sitios líderes en su categoría con más de 10 años en el mercado con el objetivo de crear un ecosistema digital en torno a los vehículos, integrando y simplificando la oferta de servicios y asistencias y aumentando la sinergia con las distintas empresas de Grupo Supervielle para brindar una experiencia superior a los usuarios con la oferta más completa del mercado.

Durante 2019 se vendieron 41.500 productos electrodomésticos generando ingresos por más de \$ 186 millones y 137.000 planes de servicios generando ingresos por más de \$ 501 millones.

Microlending S.A.U (Mila)

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

En 2019, la empresa originó créditos prendarios por un total de \$ 605 millones en un total de 3.316 operaciones. Esto representó una caída interanual del 8% en términos de capital, y de 52% en cantidad de operaciones.

La performance antes mencionada se dio en un entorno económico que presentó una fuerte caída en la venta de vehículos, tanto nuevos como usados. Se vendieron en Argentina en 2019 un total de 440.452 unidades 0KM (76.990 financiados con prenda) y se realizaron un total de 1.592.965 transferencias en el segmento de usados (61.603 financiados con prenda). Con respecto al año anterior, los patentamientos cayeron 43%, mientras que las transferencias se mantuvieron estables. La financiación de 0KM cayó 54%, mientras que la caída en la financiación de usados fue 38%.

A lo largo del año la compañía operó con 6 compañías de seguros con una amplia oferta de productos y los ingresos por este concepto tienen una participación cercana al 20% en el total de ingresos de la compañía.

El objetivo en 2020 es incrementar la colocación de operaciones. Este objetivo se logrará a través del desarrollo de tres pilares estratégicos: mayor eficiencia comercial y mayor capilaridad de la red comercial, lanzamiento de nuevos productos financieros y el aprovechamiento de sinergias dentro del Grupo, como en el caso de autos.com que integrará el canal a su estrategia de relacionamiento de agencias y concesionarios brindándoles un canal digital para que puedan publicar sus vehículos gratis.

Asimismo, continuará siendo clave la cobranza de los créditos otorgados, buscando mantener estabilizados los indicadores de morosidad y el recupero extrajudicial y judicial.

B.3.3. Segmento de Seguros

Supervielle Seguros

En el presente ejercicio Supervielle Seguros incorporó la comercialización de nuevos seguros y puso foco en la comercialización del producto de Integral de Comercio segmento de Emprendedores y Pymes.

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

Supervielle Seguros S.A. se mantiene enfocado en la comercialización de seguros Accidentes Personales, Bolso Protegido, Vida, Hogar, Contenido Protegido, Protección Total, Broken Bones, Mascotas, Integral de Comercio y Tecnología Protegida, a través de las redes de Banco Supervielle S.A. y Cordial Compañía Financiera S.A, como así también en la emisión de seguros

de Credit Related y otros seguros dirigidos a satisfacer las necesidades de nuestros distintos canales y clientes.

Durante el año 2019, la compañía inició un proceso de Transformación Digital. La transformación abarca los procesos digitales punta a punta e involucra a toda la organización con foco en el cliente. Sumado a ello, la innovación digital permite explorar nuevos negocios, procesos y tecnologías para establecer la visión de una aseguradora del futuro, con foco en la eficiencia y experiencia de cliente. La transformación comprende el uso de nuevas metodologías de trabajo, nuevas tecnologías y un fuerte cambio cultural dentro de la organización.

La estructura organizacional está construida con foco en las funciones estratégicas y de control sobre los aspectos críticos, apoyando el resto de los procesos en las áreas centrales de Grupo Supervielle S.A. y en especialistas externos, mediante la instrumentación de acuerdos de prestación de servicios; la sociedad está realizando las inversiones necesarias en tecnología e infraestructura para optimizar su capacidad de procesamiento y respuesta a nuestros clientes.

Durante el año 2020, el desafío es continuar consolidando los negocios de seguros actuales y llevar a cabo los desarrollos necesarios para la emisión de seguros de Salud y Desempleo entre otros poniendo foco en los segmentos Emprendedores y Pymes, Medianas y Grandes Empresas, Previsional y Consumo. Adicionalmente, se trabajará en desarrollar nuevos canales de venta y evaluar todos aquellos productos que contribuyan a la atención integral de servicios financieros y de seguros de los clientes.

En paralelo se mantiene el programa de capacitación continua, y el de selección e inducción de colaboradores tanto en el área comercial como en áreas de staff para fortalecer los equipos y encarar así los nuevos desafíos planeados. Adicionalmente, se avanzará en la implementación de los sistemas informáticos definidos para optimizar la gestión comercial como los procesos internos.

Supervielle Productores Asesores de Seguros (Supervielle Broker de Seguros)

En 2019 Grupo Supervielle constituyó una nueva sociedad, Supervielle Productores Asesores de Seguros la cual comenzó a operar en el segundo semestre de 2019. Tendrá como objetivo en 2020 ampliar la oferta de productos a los clientes del Grupo con foco en el segmento Emprendedores y Pymes, Pymes y Megras. Esto permitirá mejorar la gestión de riesgos asesorando a los clientes, agregando valor a la propuesta integral del Grupo Supervielle.

Se estará incorporando un equipo de especialistas de seguros en cada región con el objetivo de asesorar y generar sinergia para detectar nuevas oportunidades de negocio.

B.3.4. Supervielle Asset Management (SAM)

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

La familia de fondos PREMIER está conformada por 14 fondos comunes de inversión: un Fondo de Money Market (Premier Renta Corto Plazo en Pesos), tres fondos de Renta Fija Argentina de Corto Plazo en pesos (Premier Renta Plus, Premier Renta Fija Ahorro, Premier Capital), cinco fondos de Renta Fija y Mixta Argentina en pesos (Premier Renta Fija Crecimiento, Premier Commodities, Premier Inversión, Premier Balanceado y Premier Renta Mixta), dos fondos de Renta Fija Argentina en dólares (Premier Renta Mixta en dólares y Premier Performance), un Fondo de Renta Variable (Premier Renta Variable), un Fondo de objeto de inversión específica en activos emitidos por Pymes (Premier FCI Abierto Pymes) y un fondo de Renta Fija Latam (Premier Global Dólares).

Los activos administrados al cierre del año 2019 muestran un crecimiento de 23% (en promedios del mes de diciembre), presentando un comportamiento similar a lo observado en la Industria.

El fondo de Money Market presentó un crecimiento de 143% pasando de representar el 40% de los fondos administrados en Diciembre 2018 al 79% en Diciembre 2019, principalmente por las inversiones de clientes corporativos e institucionales.

Los fondos de Renta Fija Argentina de Corto Plazo en pesos (t+1) sufrieron una caída del 85%, disminuyendo su participación sobre el total de fondos administrados desde el 28% en Diciembre

2018 hasta el 3% en Diciembre 2019. A partir del mes de agosto con la devaluación y el incremento de las tasas de interés, sus retornos presentaron importante volatilidad y se produjeron importantes rescates de clientes corporativos e individuos. Desde el último trimestre del año, se observa una estabilización de los fondos administrados a partir de la baja volatilidad de las tasas de interés y del tipo de cambio.

Los fondos de Renta Fija y Mixta de Argentina en dólares presentaron una caída de 81% en sus fondos administrados medidos en pesos. En moneda de origen se observa una caída de 90%. Su participación sobre el total de fondos administrados cayó desde el 21% en Diciembre 2018 hasta el 3% en Diciembre 2019. Si bien durante el cuarto trimestre se detiene la caída, aún no se percibe una recuperación de las inversiones en este segmento de producto.

En el mes de abril de 2019 fue lanzado al mercado el Premier Global Dólares que invierte en activos de Renta Fija de Latinoamérica. Se trata de un producto cuyos activos no presenta riesgo local y ha alcanzado a representar el 5% de los fondos administrados por SAM según los saldos promedio del mes de diciembre.

Con respecto a los tipos de clientes que conforman la cartera de fondos administrados, los inversores Corporativos han crecido en el año un 42%, los inversores Institucionales han crecido en un 13% y los Individuos cayeron un 38%. De esta manera, se ha modificado la conformación de clientes respecto al año anterior, siendo a Diciembre 2019 los Corporativos un 57% (49% en Diciembre 2018), los Institucionales un 39% (42% en Diciembre 2018) y los Individuos un 4% (9% en Diciembre 2018).

La comercialización de los productos se realiza por medio de los canales de la Sociedad Depositaria, Banco Supervielle, que representan el 98,4% de los activos administrados, y Agentes Colocadores Externos que constituyen el 1,6% restante de la captación de activos bajo administración.

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

Las operaciones realizadas por los clientes Corporativos a través de Home Banking alcanzaron el 50% del total en el mes de diciembre de 2019, ratio que se eleva al 88% si se consideran los clientes Corporativos pertenecientes a la Banca Minorista.

Los clientes Individuos canalizaron el 96% de las operaciones del mes de diciembre de 2019 a través de Home Banking.

Los objetivos para el año 2020 se concentran en los siguientes ejes de acción: lanzamiento de nuevos productos destinados a satisfacer la demanda de clientes para ahorro previsional y para la gestión de carteras de clientes institucionales; desarrollo de políticas comerciales para incrementar la participación de los FCI Premier dentro de la industria; y actualizar la plataforma del canal homebanking con mejoras para la experiencia del cliente.

B.3.5. InvertirOnline

InvertirOnline es una empresa de tecnología del sector financiero cuyos orígenes se remontan a fines del 2000 y que fue adquirida en el mes de mayo de 2018 por Grupo Supervielle, directamente de su fundador.

Hoy, InvertirOnline (IOL) es una plataforma online que ofrece servicios de bróker y de ahorro e inversión a sus clientes. Tiene como foco el mejorar la calidad de vida de las personas, incrementando el valor de sus ingresos.

En el año 2019 se observó un incremento de 155% en la cantidad de transacciones realizadas, respecto al año 2018, alcanzando la cantidad de 1.123.000 transacciones. El 2018 había sido record en cuanto a operatoria de InvertirOnline, y se había ubicado por encima de las 724.000 transacciones ejecutadas. Por otro lado, el monto operado en el año 2019 se ubicó por encima de los \$76 mil millones, representando esto un crecimiento de 213% del monto operado el año anterior, y la cantidad de cuentas abiertas a nuevos clientes superó las 59.000 aperturas en el

citado período, un crecimiento superior al 750% respecto al periodo anterior, en el que se había alcanzado las 7800 aperturas.

Asimismo, durante el año 2019 la empresa participó de diversos eventos y charlas de finanzas, como la exposición de finanzas “Expo EFI 2019”, la cual contó con gran concurrencia de asistentes que se vieron informados y capacitados en temas de índole bursátil.

Asimismo se realizaron charlas itinerantes en el interior del país, las cuales tuvieron lugar en las ciudades de Mendoza, Rosario junto a la Universidad Abierta Interamericana, en Capital Federal en dos oportunidades, junto a la Universidad de Buenos Aires y la UADE, y en la Ciudad de la Plata junto a la Universidad de La Plata, a las cuales concurrieron más de 2.400 asistentes.

En cuanto a su operatoria, durante el presente ejercicio se continuó mejorando las funcionalidades ofrecidas a través de la plataforma de Invertironline.com y en pos de mejorar la experiencia del cliente se continuó trabajando en la acreditación automática de depósitos online, lo que permite acreditar en el momento las transferencias por depósitos realizados por el cliente.

Asimismo desde el mes de mayo 2019 InvertirOnline habilitó la operatoria de compra/venta de dólares a todos sus clientes los 7 días de la semana, las 24hs del día.

A partir del mes de agosto se produjo una reducción en la comisión máxima cobrada, como asimismo se quitó el mantenimiento de cuenta y los aranceles por extracción de fondos, permitiendo a más clientes acceder al mercado de capitales a costos muy accesibles, favoreciendo la inclusión financiera.

Con este mismo objeto de facilitar el acceso al mercado a personas de todo el país, durante este ejercicio se lanzó el on boarding 100% digital permitiendo que todo el proceso de apertura de cuenta se realice de manera automática, en el momento, las 24hs del día.

También desde comienzos de 2019 InvertirOnline comenzó a ofrecer a sus clientes la posibilidad de operar en el mercado de Estados Unidos distintos instrumentos de inversión, permitiendo de esta forma diversificar los activos invertidos en uno de los mercados más grandes del mundo.

B.3.6. Futuros del Sur S.A. (en proceso de cambio de denominación por Supervielle Agente de Negociacion S.A.U.)

Con fecha 18 de diciembre de 2019, 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. Mediante esta adquisición, Grupo Supervielle busca ampliar los servicios financieros y de inversión a los clientes institucionales y corporativos aumentando el cross selling de una forma eficiente y rentable.

B.3.7. Emprendimientos en Innovación Digital

La convicción de que las capacidades Fintech repercuten decididamente en la cultura de la “centralidad en el cliente”, fue el motor principal para la creación del Fondo Corporativo de Capital Emprendedor (Fideicomiso Fintech Supervielle I), que le permite a la compañía asociarse a empresas Fintech (soluciones digitales en finanzas) e Insurtech (soluciones digitales en seguros) que estén dentro de los verticales estratégicos del Grupo Supervielle. El mismo posee doble objetivo: por un lado, generar un retorno financiero por las inversiones realizadas y, al mismo tiempo, sinergias comerciales para agregarse mutuamente valor.

Con esta visión de crear oportunidades de negocios incrementales para las compañías del portafolio y del Grupo Supervielle, ya se han realizado cuatro inversiones: 123Seguro, un broker online de seguros de autos; Increase, una plataforma de soluciones financieras para comercios y negocios; Avancargo, una compañía que facilita la contratación de transporte de cargas uniendo la oferta y demanda mediante el uso de tecnología; y más recientemente en el mes de enero de 2020, Blended, una plataforma integral de gestión escolar para nivel inicial, primaria y secundaria.

Banco Supervielle sigue participando en el fondo Arfintech junto con otros 7 bancos de capital nacional participando en rondas de inversión el cual cuenta ya con un portafolio de 10 compañías en los segmentos de seguros, pagos, seguridad, pymes y blockchain.

B.3.8. Otras Compañías

Sofital

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

B.4. Sostenibilidad

Social

Responsabilidad Social Corporativa (RSC) - *Transformamos Valores en Acciones*

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

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

El Plan Estratégico de RSC de Grupo Supervielle se desarrolla fundamentalmente a través del Banco con programas agrupados en cuatro ejes de actuación y nuestro programa de Voluntariado Capitanes: Tercera Edad, Niñez, Educación y Fortalecimiento Institucional.

Inversión Social

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

Programas:

Programa Abuelos en Red (programa propio)

Programa de inclusión digital y financiera para adultos 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 que los acercan a los nuevos canales automáticos. Promueve su integración con generaciones más jóvenes a través de espacios de intercambio tanto a nivel real como virtual. Abuelos en Red se dicta en una red de centros de formación integrada por universidades e institutos de formación pública y privada a los que los adultos mayores acceden en forma gratuita. En 2019 se dictaron 13.012 capacitaciones a 6.633 personas en 47 centros de formación de 20 universidades y 3 institutos de educación superior en toda el área de influencia del Banco. Se sumaron nuevas alianzas en CABA (UCA Puerto Madero y Escuela Argentina de Negocios), Escobar, Garín (UTN Delta), Córdoba Capital (Fundación Sapientia) y San Juan (Cervantes). AER llegó a nuevas localidades en Mendoza: San Martín, General Alvear, Santa Rosa y Tunuyán.

Junto al área de canales digitales se realizaron clases de migración a HB móvil en UCA Mendoza, ITU, Universidad de Mendoza, Municipio de Luján de Cuyo, y en Universidad de Flores (Flores y San Miguel), Universidad de Morón.

Periódico La Cita (programa propio)

Periódico gratuito dirigido a clientes jubilados con notas de actualidad, cuidados de salud, envejecimiento saludable y prevención de la dependencia.

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

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

soluciones. En 2019 se cumplieron 15 años de tirada, 182 ediciones, una tirada mensual de 105.000 ejemplares con distribución en 123 sucursales destinadas al cobro de haberes.

Programa Concurso Grandes Autores, Relatos Cortos (programa propio)

Concurso literario y digital destinado a clientes 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. Ellos se encargan de leer y preseleccionar los cuentos recibidos.

- 1.042 relatos cortos
- Autores de Buenos Aires, Mendoza, San Luis, Córdoba, Santa Fe, Tucumán y San Juan
- 56% Autoras mujeres
- 55 voluntarios lectores
- Los premios fueron: El primero de \$48.000 y una adaptación radiofónica del relato para Radio Cultura, el segundo recibió \$36.000 y el tercero \$25.000. Las tres obras ganadoras y las finalistas fueron publicadas en el periódico La Cita y en el sitio www.supervielle.com.ar.

Niñez:

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

Programas:

Programa Donar alimentos es donar futuro (en alianza con Banco de Alimentos)

Banco Supervielle apoya la causa de los Bancos de Alimentos que busca contribuir a reducir el hambre, mejorar la nutrición y evitar el desperdicio de alimentos. 766 clientes de Banco Supervielle son donantes de Banco de alimentos. 182 de ellos son donantes que se sumaron en el 2019. En el año se logró una recaudación de \$1.297.850 con una recaudación mensual de \$157.357 que asegura la alimentación suplementaria de 4.563 personas por mes. El 4,3% de los donantes individuos (con donaciones mensualizadas) de Banco de Alimentos son clientes Supervielle.

Programa Combatir la Desnutrición Infantil (en alianza con Fundación Pilares y A.C. Pequeños Pasos)

Fundación Pilares – Centro CONIN Barracas

Desde 2012, el Banco apoya al Centro CONIN de la Villa 21-24 en su programa “Asistencia Alimentaria Complementaria”. El programa comprende la entrega de bolsones de alimentos y litros de leche, consultas pediátricas, de nutrición, de desarrollo infantil y talleres de cocina saludable para las madres. El aporte del Banco permitió cubrir el costo de un turno a la semana, durante todo el año, del Programa “Asistencia Alimentaria Complementaria”. Asistieron un promedio de 29 niños y niñas de entre 0 y 5 años, 28 madres y 13 mujeres embarazadas. Del total de niños y niñas que asistieron al turno y presentaban originalmente diagnóstico deficitario en cuanto al peso y a la talla, el 50% presentó una mejora en el transcurso del año, alcanzando el peso y talla esperados para su edad, según la evaluación hecha por el equipo de profesionales. El equipo de profesionales contempla diversas profesiones: nutrición, pediatría, psicopedagogía y estimulación temprana y trabajo social. Además, se trabajó con puericultoras que pudieron orientar y acompañar a las mujeres durante el embarazo y durante el primer tiempo luego del nacimiento. En dicho turno se entregaron 1170 litros de leche y 1531 bolsones de alimentos en el año.

Asociación Civil Pequeños Pasos

El Banco apoya al Espacio de Primera Infancia en la localidad de San Martín, Buenos Aires. Los fondos fueron destinados a apadrinar la atención anual de 16 niños en el programa de primera infancia.

Programa Socializar a los Niños A Través del Arte (en alianza con Casa Rafael)

El Banco apoya a la fundación en su trabajo por estimular la resiliencia en chicos en situación de vulnerabilidad social a través del arte y de un apoyo psicológico y social. Los talleres son espacios de socialización que les permiten a los chicos crecer, aprovechando sus recursos creativos. Asisten a Casa Rafael 260 niños y niñas de entre 4 a 18 años. En 2019 el aporte directo representó el 8% del presupuesto anual y fue destinado a docencia en 5 de sus áreas de trabajo: Arte Mural Urbano, Artes Plásticas, Hip-Hop, Espacio JugArte y Música. Se realizó en el comedor de Casa Central la muestra **Arte Espontáneo** que reúne obras realizadas por aproximadamente 125 niñas, niños y adolescentes de 7 a 18 años que participan en el Taller de Artes Plásticas y el Taller de Arte Mural Urbano de Casa Rafael. En ensamble de Casa Rafael, **Alas para volar**, presentó un concierto sorpresa en el atrio del edificio corporativo para todos los empleados. A través del régimen de Mecenazgo se apoyó a los proyectos: “Valorar y continuar la rica tradición de música popular urbana de La Boca” y “Libros de niñ@s para niñ@s”.

Educación:

Crear oportunidades para construir un futuro mejor para los jóvenes a través de la educación.

Programa Futuros Egresados (en alianza con Cimientos)

A través del apoyo a la Fundación Cimientos, el Banco acompaña a adolescentes para lograr la terminalidad escolar en 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 que mejoren la trayectoria escolar.

En el marco de nuestros programas de Voluntariado Corporativo, nuestros colaboradores de Mendoza y San Luis acompañan como padrinos a los chicos becados. Los becados en escuelas de Mendoza fueron: 40 estudiantes de 3ro y 4to año de la Escuela N° 4148 Manuel Belgrano. Egresaron 40 alumnos en San Luis: 25 de la escuela N° 51 Maestro Faustino Segundo Mendoza en San Luis y 15 de la escuela N° 11 Benito Juárez en Villa Mercedes. Participaron 33 voluntarios.

Se realizaron 2 encuentros en Mendoza con los nuevos becados en donde se trabajó la temática de educación financiera con recorrido por las sucursales. En San Luis, en 2 encuentros por localidad, se trabajó el proyecto de vida y primer empleo, la elaboración de CV y se hicieron entrevistas a cargo de los padrinos. 8 egresados en el 2018 participaron del programa del Banco Construyendo mi Futuro en Mendoza.

Además, gracias al programa de Matching Funds que comenzó en 2015, 519 clientes son donantes de Cimientos.

En el 2019 se recaudaron \$1.502.968 para el programa.

Programa de becas universitarias

Banco Supervielle acompaña a jóvenes en sus carreras universitarias o terciarias a través del apoyo a la Fundación Anpuy en Salta y a la Fundación BisBlick en Buenos Aires, que tienen como objetivo acompañar a los jóvenes en su proceso de formación e inclusión laboral.

Los becados reciben, además de una beca económica, el acompañamiento de ambas fundaciones durante el curso de sus estudios para que puedan lograr trayectorias académicas exitosas. Asimismo, los becados de Bisblick reciben la tutoría de colaboradores voluntarios de Grupo Supervielle a lo largo de toda su carrera.

Fundación Anpuy: 17 becas universitarias y ¡2 graduados!

Bisblick: 3,5 becas universitarias de Bislick y 5 tutores de Grupo.

Programa Construyendo Mi Futuro (en alianza con Enseñá por Argentina y Germinare)

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

Durante los meses de enero y febrero, el Banco recibe 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. Participaron 80 pasantes: 20 de ExA, 10 de Germinare, 8 de Cimientos y 42 hijos de empleados.

Enseñá por Argentina

Apoyar a la Fundación Enseñá por Argentina en su trabajo por la inclusión y la mejora de la calidad educativa a través de la creación un movimiento de líderes comprometidos con el propósito de promover oportunidades educativas de calidad para todos. Se otorgaron becas para la formación de 5 profesionales de ExA con impacto en el trayecto escolar de 500 estudiantes.

Programa Fundamentos Empresariales (en alianza con Junior Achievement)

Banco Supervielle y la Fundación Junior Achievement trabajan juntos en la implementación del programa “Fundamentos Empresariales.” El programa es dictado por voluntarios del Banco a alumnos de 5to y 6to grado en escuelas de las localidades de Godoy Cruz y Ciudad de Mendoza. Participaron 13 voluntarios en 6 programas de 4 escuelas, 160 alumnos, se realizaron tres charlas de ciudadanía digital en el Foro Emprendedor y en dos escuelas).

Programa Aprendiendo a Ahorrar (en alianza con BCRA)

Banco Supervielle participó por tercer año en Mendoza del programa de inclusión financiera del BCRA. Los talleres se dictaron en coordinación con la Dirección General de Escuelas de la provincia. El objetivo de los talleres fue concientizar a los jóvenes sobre la diferencia entre consumir y ahorrar. Asimismo, se buscó brindarles conocimientos financieros básicos para la toma de decisiones a la hora de usar su dinero e informarles sobre las diferentes opciones que existen para el ahorro en el sistema financiero. Participaron 20 voluntarios en 8 escuelas y 326 estudiantes de 5° año.

El Banco también participó de **Global Money Week**, iniciativa mundial impulsada por el BCRA. El programa que busca acercar a los jóvenes al sistema financiero, desmitificar y fortalecer sus capacidades de ahorro, a través de charlas con alumnos de 6to grado. Participaron 5 voluntarios en 4 escuelas y 229 alumnos.

Programa Formación de Líderes Educativos (en alianza con el Consejo Empresario Mendocino CEM).

Programa de dos años para directores de escuelas de la Provincia de Mendoza.

Banco Supervielle acompaña al CEM en su tarea de capacitar en herramientas de gestión a los directores de escuelas públicas y privadas, implementando la metodología creada por la Fundación Córdoba Mejora. Esta capacitación busca promover la mejora en 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. Se otorgaron 13 becas a directores de escuelas de Mendoza.

Fortalecimiento Institucional:

Contribuir en la construcción de una agenda pública a largo plazo.

Programa Integridad y Transparencia (alianza con Fundación RAP)

Apoyar a Fundación RAP (Red de Acción Política), organización plural y apartidaria, en su misión de participar en la formación y el fortalecimiento de la dirigencia política en la Argentina.

Barómetro de la Deuda Social con las Personas Mayores (en alianza con la Universidad Católica Argentina UCA y Fundación Navarro Viola FNV)(5)

Banco Supervielle apoya el trabajo de investigación del Observatorio de la Deuda Social Argentina de la UCA sobre las condiciones de vida de los adultos mayores. Juntamente con la FNV, se promueve el intercambio de información científica entre investigadores, sociólogos,

⁽⁵⁾ <http://www.uca.edu.ar/index.php/site/index/es/uca/observatorio-de-la-deuda-social-argentina/deuda-social-con-las-personas-mayores/>

psicólogos, educadores y trabajadores sociales a través de presentaciones con expertos. Se publicaron 3 presentaciones de boletines.

Voluntariado

En Supervielle existe un programa de voluntariado corporativo estratégico y de visión a largo plazo en el que están alineados los objetivos del Grupo, los intereses de los empleados y las necesidades sociales de la comunidad. 348 voluntarios participaron en más de una acción.

Hay dos tipos de programas:

- Programas propios o en alianzas con ONGs a los que se invita a participar a empleados.
- Programas de voluntariado diseñados por empleados para empleados: Capitanes.

Voluntariado Capitanes

En 2019 se lanzó la cuarta edición del programa de Voluntariado “Capitanes”. Este programa busca profundizar el compromiso social de los colaboradores de Grupo Supervielle y generar diálogo e incidencia real en las comunidades en donde el Grupo está presente. Se llevaron a cabo 24 proyectos: 11 en CABA y GBA, 8 en Mendoza, 1 en Córdoba y 4 en San Luis. 14 proyectos en niñez, 9 proyectos en educación y 1 proyecto en tercera edad. Los proyectos fueron llevados a cabo por colaboradores de Banco Supervielle, Cordial Servicios y Supervielle Seguros.

Alianza estratégica con Museo de Arte Moderno de Buenos Aires (Museo Moderno)

Banco Supervielle está asociado desde 2014 a la Asociación Amigos del Moderno para acompañar a la institución en calidad de aliado del Museo de Arte Moderno (MAMBA). La asociación con Banco Supervielle ha contribuido a concretar importantes proyectos de grandes artistas argentinos y a posibilitar la realización de exposiciones internacionales de relevancia.

Concurso de Arte Urbano San Luis

Con el objetivo de continuar promoviendo el arte en todas sus expresiones, el Banco realizó su primer concurso de Arte Urbano en la ciudad de San Luis. A través de él se buscó la participación de artistas jóvenes, con el fin de crear un espacio de estímulo, puesta en valor y sustentación del trabajo de los artistas en la provincia para difundir y otorgar visibilidad a sus obras. El concurso propuso la intervención del Skate Park del Parque de las Naciones. (se presentaron 36 proyectos, 8 finalistas, 1er premio de \$100.000 más \$200.000 para la ejecución de la obra, dos menciones especiales de \$25.000).

Feria Social de Proveedores

Junto a Fundación Formar se realizó una feria de Navidad con emprendedores sociales en la Casa Central de Banco Supervielle. La Fundación Formar acompaña a emprendimientos locales de cada barrio para que puedan insertarse en la economía formal. El objetivo fomentar el consumo responsable para abrir nuevas oportunidades a los emprendedores sociales y así mejorar su calidad de vida.

Programa de accesibilidad - Nueva sucursal móvil

En junio de 2019 comenzó a operar la nueva sucursal móvil en San Luis para llegar a las zonas en las que hasta ese momento no contaban con servicios. La sucursal consiste en un camión equipado con: 2 ATM's del tipo Cash Dispenser, en recinto independiente que puede operar como lobby 24hs, 2 puestos comerciales, espera para clientes y terraza con deck de madera para poder desarrollar actividades y promociones al aire libre.

Ambiental

Programa de Gestión eficiente de la energía

La optimización del uso de la energía forma parte de la estrategia que se ha estado desarrollando a lo largo de los últimos años. Para hacer frente a la responsabilidad de la eficiencia energética se realizó un seguimiento mensual de los consumos energéticos y se buscaron mejoras continuas para reducir los consumos. El propósito es el fomentar del uso eficiente de la energía y desarrollar acciones relacionadas con el cuidado del medio ambiente en la organización y con los clientes.

Programa Desplastificación

En 2019 el Banco se propuso trabajar en acciones concretas para mejorar su impacto en el medio ambiente. Se comenzó con el programa Desplastificación que busca reducir el impacto ambiental derivado del uso de plásticos producido por las actividades de Supervielle.

El programa se llevará a cabo en torno a 4 ejes:

- 1) Mejorar los sistemas de gestión de los residuos. Trabajar en la optimización del sistema de separación de residuos en el punto de origen, y su posterior recolección, transporte y almacenamiento seguro.
- 2) Promover alternativas ecológicas para disminuir la utilización de plásticos de un solo uso. Introducir materiales alternativos reciclados y/o reciclables en reemplazo de los plásticos de un solo uso.
- 3) Toma de conciencia. Campañas de concientización / sensibilización acerca de la problemática global, las responsabilidades individuales y los mecanismos de acción posibles.
- 4) Medir y comunicar con impacto.

El proyecto comenzó por un diagnóstico que se realizó entre las áreas de RSC y Arquitectura y Mantenimiento.

Programa de Reciclado de Scrap Tecnológico (en alianza con Fundación Equidad)

La Fundación Equidad tiene como objetivo implementar programas educativos de inclusión social usando como herramientas computadoras. Crearon un Taller Escuela de Reciclado Solidario de computadoras destinado a capacitar a jóvenes en situación de vulnerabilidad a reacondicionar equipos usados con el objetivo de donarlos a escuelas y organizaciones sociales del país. Aquellos equipos o partes que no puedan ser reutilizadas, son enviados a reciclado, tratamiento y/o disposición final de acuerdo a la legislación vigente. Con el equipo de Microinformática se donaron 56 desktops, 27 monitores y 25 notebooks.

C. Directorio, Estructura y Control Interno

Directorio

El Directorio es responsable de promover y revisar las políticas y estrategias generales de negocios y de riesgos y controlar que los niveles gerenciales tomen los pasos para identificar, monitorear y mitigar los riesgos asumidos. La función del Directorio es llevar a cabo la administración de los negocios de Grupo Supervielle y aprobar las políticas y estrategias generales de la Sociedad.

El Directorio de Grupo Supervielle está compuesto por tres a nueve miembros titulares. La Asamblea también podrá designar directores suplentes en igual o menor número que los directores titulares.

En la actualidad, el Directorio está formado por ocho miembros titulares y no hay directores suplentes designados.

Presidente	Julio Patricio Supervielle
Vicepresidente 1º	Jorge Oscar Ramírez
Vicepresidente 2º	Emérico Alejandro Stengel
Directores Titulares	Atilio Dell’Oro Maini
	Eduardo Pablo Braun
	Victoria Premrou
	Ricardo De Lellis
	Hugo Enrique Santiago Basso

Comisión Fiscalizadora

La Comisión Fiscalizadora tiene por objeto controlar y fiscalizar la legalidad de la administración.

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

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

Síndicos Titulares	Enrique José Barreiro Carlos Ojeda (1) Valeria Del Bono Lonardi
--------------------	---

Síndicos Suplentes	Carlos Lose Roberto Boggiano
--------------------	---------------------------------

(1) Asumió como síndico titular el 25 de julio de 2019 en reemplazo del Señor Carlos Asato, quien renunció en misma fecha.

Gobierno Corporativo

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

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

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

C.1. Comités del Directorio

C.1.1. Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es un órgano sin funciones ejecutivas, que 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, las normas de la U.S. Securities and Exchange Commission, 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.

Tiene el cometido de asistir al Directorio en la supervisión de los estados contables, así como en el control del cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos y normas establecidas de Grupo Supervielle S.A. y sus sociedades controladas y participadas.

Está constituido por al menos tres miembros del Directorio que revistan la condición de independiente de conformidad con los criterios de la Comisión Nacional de Valores (para ser calificado de independiente, el director deberá serlo tanto respecto de la sociedad como de los accionistas de control y no deberá desempeñar funciones ejecutivas en la sociedad).

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

Grupo Supervielle cuenta con un Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo que tiene la función de verificar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo que le resulte aplicable en forma directa y a nivel de todas sus empresas vinculadas a fin de asegurar que el Grupo y sus compañías controladas y vinculadas se encuentren en un adecuado nivel de cumplimiento conforme a las mejores prácticas en la materia.

Está conformado por dos miembros del Directorio (uno de los cuales será el Oficial de Cumplimiento Corporativo ante la UIF y Presidente del Comité y otro que será el Oficial de Cumplimiento Suplente) y el Gerente Ejecutivo de Prevención de Lavado de Dinero.

C.1.3. Comité de Riesgos Integrales

El Comité de Riesgos Integrales tiene, entre otras, las funciones de dar tratamiento institucional a las estrategias y políticas para la gestión de los riesgos de crédito, mercado, tasa de interés, liquidez, operacional y todo riesgo que pueda afectar a Grupo Supervielle y a sus empresas subsidiarias; y elevar para la aprobación del Directorio los documentos de estrategia y políticas referidas a gestión de riesgos. Además, debe definir los niveles de apetito y tolerancia al riesgo de Grupo Supervielle a nivel consolidado y aprobar y monitorear la estructura de umbrales y límites para la gestión de los riesgos. También debe evaluar la adecuación del capital con relación al perfil de riesgos, dando tratamiento al Informe Anual de Autoevaluación del Capital (IAC); y definir la política y marco metodológico para las pruebas de estrés dentro de la gestión integral de riesgos de Grupo Supervielle.

Está integrado por al menos dos directores, el Chief Executive Officer, el Gerente Corporativo de Administración y Control de Gestión y el Gerente Corporativo de Riesgos Integrales.

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

El Comité de Ética, Compliance & Gobierno Corporativo es un órgano de Grupo Supervielle, aplicable por adhesión a sus sociedades controladas, que tiene el cometido de asistir al Directorio en la adopción de las mejores prácticas del buen gobierno corporativo que apunten a maximizar la capacidad de crecimiento de Grupo Supervielle y de sus compañías vinculadas y prevengan de la destrucción de valor. También asiste al Directorio en la supervisión de su programa de ética & compliance en todos sus aspectos.

Está compuesto por al menos 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.

C.1.5. Comité de Remuneraciones y Nominaciones

El Comité de Remuneraciones y Nominaciones es un órgano a nivel Grupo Supervielle, aplicable por adhesión a sus sociedades controladas, que tiene el cometido de asistir al Directorio en materia de: nominación de Directores y miembros de la Alta Gerencia y planes de sucesión; política de remuneraciones para el Directorio, miembros de la Alta Gerencia y personal en general; y políticas de recursos humanos, capacitación y evaluación de desempeño del personal (incluyendo los esquemas de incentivos y de remuneración variable).

Está integrado por al menos tres directores.

C.1.6. Comité House Limit de Créditos

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

Está integrado por al menos tres directores (siendo uno de ellos el Presidente del Directorio de la sociedad), el Gerente General de Banco Supervielle, el Gerente Corporativo de Riesgos Integrales de Banco Supervielle, el Gerente Corporativo de Banca Corporativa y/o el Gerente Corporativo de Finanzas y/o el Gerente Corporativo de Personas y Negocios de Banco Supervielle.

C.1.7. Comité de Divulgación de la Información

El Comité de Divulgación de la Información es un órgano de Grupo Supervielle, aplicable por adhesión a sus sociedades controladas, que tiene por objeto asegurar el control de oportunidad, calidad y transparencia de la información relevante de Grupo Supervielle S.A. y sus compañías vinculadas, que deba ser divulgada a los tenedores de los títulos valores de la Sociedad y a los mercados donde coticen dichos títulos valores.

Está constituido por al menos tres directores de Grupo Supervielle (entre ellos, el Presidente del Comité de Auditoría), el Gerente General, el Gerente Corporativo de Administración y Control de Gestión, el Gerente de Relaciones con los Inversores, el Gerente Corporativo de Asuntos Legales, el Gerente Corporativo de Auditoría Interna y el Contador de la Sociedad.

C.1.8. Comité de Inversiones Fintech

El 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 emprendimiento y el seguimiento de la evolución de los mismos.

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

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

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

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

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

El total de honorarios a Directores de Grupo Supervielle, pagados o provisionados por Grupo Supervielle S.A. o cualquiera de sus subsidiarias, ascendió durante el ejercicio 2019 a la suma de \$176.682.645, comparado con la suma de \$124.727.802 pagada o provisionada en el ejercicio anterior.

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

Información relativa al diseño y estructura de los procesos de remuneración.

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

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

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

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

1) Riesgo de Crédito

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

2) Riesgo Estratégico

El Gerente General y el Gerente Corporativo del área de Administración y Control de Gestión contemplan entre sus objetivos aquellos dirigidos a alertar sobre el desvío de las variables principales de desempeño de las finanzas de la entidad frente al plan anual así como aquellos dirigidos a ajustar dichos desvíos.

3) Riesgo de Mercado, Liquidez, Tasa y Titulización

El Gerente Corporativo de Finanzas del Banco tiene entre sus objetivos cumplir con presupuestos de rentabilidad a través de la efectivización de diversos tipos de operaciones. Las mismas se ejecutan en un marco definido por límites que aseguran que los riesgos expuestos en este apartado sean asumidos dentro los rangos deseables por la entidad y los permitidos por el ente regulador.

El margen de rentabilidad está determinado por las políticas vigentes en el área financiera las cuales son monitoreadas por el Comité de Activos y Pasivos (ALCO).

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

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

Los esquemas de remuneración variables de los tomadores de riesgo contemplan a nivel de Riesgo un esquema de detractores de Auditoría. Se evalúa que grado de cumplimiento deberá tener y si cumplió con el apetito de riesgo que se le fijó.

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

Grupo Supervielle estableció para ciertos altos ejecutivos, un Incentivo de pago de largo plazo, sujeto al cumplimiento de objetivos preestablecidos y que se materializa mediante la constitución de una póliza de seguro de retiro.

Este programa no fue aplicado en 2019.

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

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

Gerencias que reportan al Directorio

Gerencia de SOX

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

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

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

Al cierre del año 2019 no se habían reportado deficiencias de controles materiales que ameriten ser informadas en el Comité de Auditoría Interna y por consiguiente en los reportes contables emitidos ante la SEC.

Gerencia de Compliance

Durante 2019 la Gerencia de Compliance, independiente del negocio y con reporte directo al Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo de Directorio, continuó trabajando para profundizar la cultura de integridad de Grupo Supervielle con foco en los siguientes pilares:

Cumplimiento Normativo

En diciembre de 2019 se revisó y modificó el Código de Ética incorporando la actuación responsable por parte de los empleados en redes sociales.

Se introdujeron modificaciones a la Política de Compras, a la Política de Análisis de Operaciones con Vinculadas y se mejoró la implementación del Programa de Integridad para la Prevención de la Corrupción.

En septiembre de 2019 se comenzó a trabajar en un Risk Assessment Regulatorio para mapear y autoevaluar las obligaciones normativas aplicables a Grupo Supervielle con el fin de dar cumplimiento a las mismas.

Línea Ética & Valores

La Gerencia de Compliance recibe y gestiona, en conjunto con otras áreas del Grupo Supervielle, las denuncias realizadas a través de la Línea Ética. Todas las denuncias son investigadas y gestionadas a través de distintos planes de acción que van desde refuerzo de valores y coaching a las personas denunciadas hasta su desvinculación en caso de corresponder.

Gobierno de Productos

El Comité de Aprobación de Productos, Servicios y Canales aprobó el lanzamiento de 9 productos y 4 canales de comercialización.

Se continúa con la revisión del Programa de Calidad de Ventas implementado durante 2018.

Capacitaciones

En 2019 se incorporó la forma de capacitar a través de e-learning y cápsulas.

Se lanzó un e-learning sobre el Programa de Integridad para la Prevención de la Corrupción - Política de Regalos y Viajes Comerciales y otro sobre la normativa FCPA (Foreign Corrupt Practices Act). Se lanzó una cápsula relativa al Trato con Clientes y se dictó una capacitación presencial sobre Compliance y Buenas Prácticas en la División Consumo.

En el mes de octubre de 2019, Grupo Supervielle ingresó en el Nivel GC del Panel de Gobierno Corporativo de Bolsas y Mercados Argentinos S.A. ("ByMA"). El Panel de Gobierno Corporativo incluye a aquellas empresas ya listadas en BYMA que califican para ingresar en ese panel especial de negociación al incorporar voluntariamente prácticas de gobierno corporativo en línea con los mejores estándares internacionales y adicionales a los requeridos por la legislación argentina en la materia, mediante la adopción de un conjunto de normas que protegen aún más los derechos de los accionistas y que promueven una mejora en la divulgación de la información y en las estructuras de monitoreo y control.

La Gerencia de Compliance continúa trabajando en línea con las mejores prácticas de mercado para garantizar la transparencia y correcta actuación por parte de sus colaboradores como de la propia entidad.

D. Gobierno de Riesgos

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

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

- a) El CFO del Grupo (Chief Financial Officer) con reporte en forma directa al CEO del Grupo, a los efectos de asegurar un adecuado marco de control por oposición a la gestión, así como también ejercer todas las dimensiones de rendición de cuentas a los actuales y nuevos accionistas que se deriva de la condición de empresa pública;
- b) El CRO del Grupo (Chief Risk Officer) tiene a su cargo la Gerencia Corporativa de Riesgos con reporte directo al Directorio de Grupo Supervielle y a su vez al Directorio de Banco Supervielle dado que también cumple la función de CRO del Banco. De esta manera se cumple la premisa de un buen gobierno corporativo de separar la gestión de los negocios de la gestión de los riesgos.

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

E. Análisis de la Evolución Patrimonial y Resultados

Información Consolidada

Estado Consolidado de Situación Financiera (cifras en miles de pesos)	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018
Activo		
Efectivo y Depósitos en Bancos	26.403.099	33.687.553
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados	568.501	15.112.115
Instrumentos derivados	257.587	15.924
Operaciones de pase	-	-
Otros activos financieros	2.092.818	1.715.534
Préstamos y otras financiaciones	88.922.160	78.791.903
Sector público no financiero	28.872	32.802
Otras entidades financieras	64.522	398.551
Sector privado no financiero y residentes en el exterior	88.828.766	78.360.550
Otros títulos de deuda	10.671.556	4.311.095
Activos financieros entregados en garantía	5.333.704	2.007.217
Activos por impuestos a las ganancias corriente	120.722	-
Inversiones en instrumentos de patrimonio	14.579	10.404
Propiedad, planta y equipo	3.074.769	1.777.403
Propiedad de inversión	3.877.642	412.822
Activos intangibles	2.308.394	1.961.817
Activos por impuesto a las ganancias diferido	1.841.125	519.231
Otros activos no financieros	978.083	728.068
Inventarios	28.369	61.655
Activos no corrientes mantenidos para la venta	-	2.800
Total de Activo	146.493.108	141.115.541
Pasivo		
Depósitos	89.008.177	94.906.014
Pasivos a valor razonable con cambios en resultados	189.554	268.086
Instrumentos derivados	-	94.222
Operaciones de pase	319.817	-
Otros pasivos financieros	9.171.170	4.268.401
Financiaciones recibidas del BCRA y otras	9.017.597	8.033.222
Obligaciones negociables emitidas	6.086.475	9.307.171
Pasivo por impuestos a las ganancias corriente	-	192.999
Obligaciones negociables subordinadas	2.119.888	1.383.817
Provisiones	677.018	86.915
Pasivo por impuestos a las ganancias diferido	2.028	172
Otros pasivos no financieros	8.202.737	5.404.345
Total del Pasivo	124.794.461	123.945.364
Patrimonio Neto	21.698.647	17.170.177
Patrimonio neto atribuible a los propietarios de la controladora	21.680.037	17.155.555
Patrimonio neto atribuible a participaciones no controladoras	18.610	14.622
Total del Pasivo más Patrimonio Neto	146.493.108	141.115.541

Estado Consolidado de Resultados Integrales (cifras en miles de pesos)	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018
Ingresos por intereses	36.729.501	25.416.468
Egresos por intereses	(28.204.512)	(14.954.100)
Resultado neto por intereses	8.524.989	10.462.368
Ingresos por comisiones	7.016.636	5.121.990
Egresos por comisiones	(1.850.006)	(1.140.506)
Resultado por actividad de seguros	946.087	657.554

Resultado neto por comisiones	6.112.717	4.639.038
Subtotal	14.637.706	15.101.406
Resultado neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados	16.653.797	5.584.803
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	(204.897)	835.758
Resultados financieros y por tenencia	16.448.900	6.420.561
Otros ingresos operativos	2.652.337	1.852.306
Cargo por incobrabilidad	(6.479.260)	(4.220.645)
Ingreso operativo neto	27.259.683	19.153.628
Beneficios al personal	11.707.904	7.244.626
Gastos de administración	6.241.408	4.599.163
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	894.209	354.601
Otros gastos operativos	5.188.157	3.547.388
Resultado operativo	3.228.005	3.407.850
Resultado antes de impuesto de las actividades	3.228.005	3.407.850
Impuesto a las ganancias	(1.033.380)	814.975
Resultado neto del ejercicio	4.261.385	2.592.875
Resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora	4.257.932	2.567.569
Resultado neto del ejercicio atribuible a participaciones no controladoras	3.453	25.306
Otros resultados integrales	569.602	462.889
Otros resultados integrales atribuible a participaciones no controladoras	569.135	462.413
Otros resultados integrales atribuible a participaciones no controladoras	467	476
Resultado integral del ejercicio	4.830.987	3.055.764
Resultado integral del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora	4.827.067	3.029.982
Resultado integral del ejercicio atribuible a participaciones no controladoras	3.920	25.782

Información individual

Estado Separado de Resultados Integrales (cifras en miles de pesos)	2019	2018
al 31 de diciembre de:		
Ingresos por intereses	75.620	129.349
Egresos por intereses	(1.015)	(9.794)
Resultado neto por intereses	74.605	119.555
Resultado neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados	228.925	703.106
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	(2.008)	(24.072)
Otros ingresos operativos	135.245	158.626
Ingreso operativo neto	436.767	957.215
Beneficios al personal	(126.303)	(176.879)
Gastos de administración	(140.403)	(95.841)
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	(22.530)	(14.895)
Otros gastos operativos	(17.988)	(10.264)
Resultado operativo	129.543	659.336
Resultado por subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	4.060.147	2.098.545
Resultado antes de impuesto de las actividades que continúan	4.189.690	2.757.882
Impuesto a las ganancias de las actividades que continúan	(68.242)	190.313
Resultado neto del ejercicio	4.257.932	2.567.569
Otros resultados integrales	569.135	462.413
Resultado integral del ejercicio	4.827.067	3.029.982

Estado Consolidado de Flujo de Efectivo	Al 31 de diciembre	Al 31 de diciembre
(cifras en miles de pesos)	de 2019	de 2018

Flujo de efectivo de las actividades operativas	(18.135.127)	17.289.350
Flujo de efectivo de las actividades de inversión	(939.169)	(3.814.403)
Flujo de efectivo de las actividades de financiación	(4.352.334)	5.680.988
Efecto de las variaciones del tipo de cambio	4.386.556	6.395.255
Total de la variación de los flujos de efectivo	(19.040.073)	25.551.190

Durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, el resultado neto atribuible a los propietarios de la controladora ascendió a Ps.4.257,9 millones, un incremento de Ps.1.690,4 millones en comparación con el resultado neto de Ps.2.567,6 millones en el 2018 originada en un aumento de Ps.1.961,6 millones en el resultado de inversiones en entidades relacionadas (Banco Supervielle S.A. registró una ganancia neta de Ps. 3.130,3 millones en comparación con Ps. 1.588,7 millones registrados en 2018).

Resultado por negocio

(cifras expresadas en miles de pesos)

	31/12/2019	31/12/2018
Resultado por participación en Banco Supervielle S.A.	3.130.327	1.588.667
Resultado por participación en Cordial Compañía Financiera S.A.	(12.090)	(30.744)
Resultado por participación en Tarjeta Automática S.A.	(48.683)	(79.546)
Resultado por participación en Supervielle Asset Management S.A.	170.513	166.438
Resultado por participación en Espacio Cordial de Servicios S.A.	81.962	143.283
Resultado por participación en Supervielle Seguros S.A.	600.096	306.278
Resultado por participación en Sofital S.A.F. e I.I.	141.213	88.570
Resultado por participación en Micro Lending S.A.U.	(157.277)	(164.454)
Resultado por participación en InvertirOnline S.A.U. e InvertirOnline.Com Argentina S.A.U.	146.563	68.925
Resultado por participación en Bolsillo Digital S.A.U.	(104)	-
Resultado por participación en Futuros del Sur S.A.	304	-
Resultado por participación en FF Fintech	7.323	11.128
	4.060.147	2.098.546

Gastos de Administración

A continuación se presenta el detalle de los gastos de administración de Grupo Supervielle S.A. al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

Rubros <i>(cifras expresadas en miles de pesos)</i>	Total al 31/12/2019	Total al 31/12/2018
Gastos bancarios	(1.213)	(2.147)
Honorarios profesionales	(42.153)	(44.657)
Honorarios a directores y síndicos	(59.256)	(12.408)
Impuestos, tasas y contribuciones	(13.167)	(18.219)
Seguros	(1.219)	(2.818)
Gastos y servicios de oficina	(4.736)	(3.044)
Otros gastos	(18.659)	(12.548)
Totales	(140.403)	(95.841)

Beneficios al personal

A continuación, se presenta el detalle de beneficios al personal de Grupo Supervielle S.A. al 31 de diciembre de 2019 y 2018:

Rubros <i>(cifras expresadas en miles de pesos)</i>	Total al 31/12/2019	Total al 31/12/2018
Gastos de personal	(126.303)	(176.879)

Totales	(126.303)	(176.879)
----------------	------------------	------------------

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

Rubros <i>(cifras expresadas en miles de pesos)</i>	31/12/2019	31/12/2018
Intereses ganados por Depósitos a Plazo Fijo	87.012	17.447
Resultado por Tenencia - Títulos Públicos	69.970	22.042
Resultado por Tenencia - FCI	71.943	618.421
Rdo. Contrato de Cobertura - Forwards	-	45.196
Totales	228.925	703.106

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

Otros Ingresos y Egresos

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

Adicionalmente, Grupo Supervielle ha suscripto contratos similares con las sociedades Tarjeta Automática S.A., Supervielle Asset Management S.A. y Sofital S.A.F. e I.I., con efecto a partir del 1 de enero de 2009, con Cordial Compañía Financiera S.A. con efecto a partir del 1 de agosto de 2011 y con Espacio Cordial de Servicios S.A. con efecto a partir del 26 de diciembre de 2013. Al 31 de diciembre de 2019 y 2018, los ingresos obtenidos por dicho asesoramiento fueron de Pesos miles 84.888 y Pesos miles 65.129.

Grupo Supervielle suscribió en 2013 acuerdos con Espacio Cordial de Servicios S.A. y Cordial Compañía Financiera S.A para otorgar licencias para el uso de ciertas marcas a título de la Sociedad, con el objeto de promover la comercialización de los productos y servicios prestados por las compañías mencionadas, los cuales fueron modificados el 2 de enero de 2019. Estos acuerdos generaron para la Sociedad un ingreso de Pesos miles 684 y de Pesos miles 4.460, al 31 de diciembre de 2019 y 2018, respectivamente.

Con fecha 26 de mayo de 2014 Grupo Supervielle suscribió un acuerdo de prestación de servicios de call center con CAT Technologies Argentina S.A. por plazo indeterminado. Asimismo con fecha 31 de marzo de 2017, suscribió un contrato con Ciudad Microfinanzas S.A., según el cual recibirá por un plazo de 12 meses una contraprestación por el uso de la Licencia de Marca. En base a dichos acuerdos, Grupo Supervielle ha reconocido ingresos al 31 de diciembre de 2019 y 2018, por Pesos miles 918 y Pesos miles 2.666 respectivamente.

Impuesto a las ganancias

La Sociedad registra un cargo por impuesto a las ganancias al 31 de diciembre de 2019 de Pesos miles (68.242), sobre los ingresos gravados, principalmente provenientes de ingresos financieros sobre la cartera de inversiones. Sus ingresos por participación en otras sociedades no son computables en la determinación del resultado sujeto a impuestos (el mismo se paga a nivel de cada compañía) y los dividendos recibidos se encuentran exentos.

Capital Regulatorio

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

Información Consolidada	Millones de \$		Variación	
	31/12/2019	31/12/2018	Importe	%
INTEGRACION DE CAPITAL				
Capital Ordinario de Nivel 1 (a)	17.284	12.199	5.085	41,7%
Conceptos Deducibles del Capital Ordinario de Nivel 1 (b)	(3.090)	(871)	(2.218)	254,6%
Patrimonio Neto Complementario (Capital de Nivel 2)	1.034	1.164	(130)	(11,2)%
	15.228	12.492	2.736	21,9%
REQUISITO DE CAPITAL				
Exigencia por Riesgo de Crédito	8.030	6.593	1.437	21,8%
Exigencia por Riesgo Operacional	2.411	1.539	872	56,7%
Exigencia por Riesgo de Mercado	252	302	(50)	(16,6)%
	10.693	8.434	2.260	26,8%
EXCESO DE INTEGRACION DE CAPITAL	4.534	4.058	476	11,7%
Patrimonio Neto Básico (a) - (b)	14.194	11.328	2.866	25,3%
ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO	130.744	103.021	27.723	26,9%

El ratio de capital Tier 1 consolidado proforma de Grupo Supervielle, asciende a 11,35% al 31 de diciembre de 2019. Este ratio incluye la suma de \$645,2 millones que la Compañía mantiene como exceso de liquidez que podría ser aplicado al crecimiento de su negocio y de sus subsidiarias.

Propuesta de Distribución de Utilidades

La utilidad del ejercicio 2019 ascendió a \$ 4.257.932.990, que este Directorio propone distribuir de la siguiente manera:

- A Reserva para futuros dividendos: \$ 426.000.000, facultando al directorio a determinar la oportunidad para su distribución
- A Reserva Facultativa: la suma de \$ 3.831.932.990 para futuras inversiones.

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

	31.12.2019
	Miles de \$
Capital Social	456.722
Prima de Emisión	8.997.297
Reserva Legal	91.344
Reserva Facultativa	10.540.742
Reserva para futuros dividendos	426.000
Otros Resultados Integrales	1.167.932
Total del Patrimonio Neto	21.680.037

De resultar adicionalmente aprobada una distribución de dividendos, desafectando la totalidad de la reserva creada para este fin, el Patrimonio Neto de Grupo Supervielle S.A. quedaría conformado tal como se detalla a continuación:

	31.12.2019
	Miles de \$
Capital Social	456.722
Prima de Emisión	8.997.297
Reserva Legal	91.344
Reserva Facultativa	10.540.742
Otros Resultados Integrales	1.167.932
Total del Patrimonio Neto	21.254.037

IV.- CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO

GRUPO SUPERVIELLE S.A. **(la “Compañía”)**

CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO **AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019**

A) LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO

1. El Directorio genera una cultura ética de trabajo y establece la visión, misión y valores de la compañía.

El Directorio de Grupo Supervielle aplica esta práctica, estableciendo la visión, misión y valores de la compañía y guardando un comportamiento ético y de buena fe en su conducta, acorde con las exigencias normativas aplicables a quienes desempeñan cometidos de administración en sociedades comerciales.

Tales valores se encuentran documentados en el Código de Ética aprobado por el Directorio, cuyos términos reflejan el conjunto de valores esenciales basados en principios de buen gobierno societario, la práctica y la defensa de la honestidad, la ética y las disposiciones legales con las que se desarrollan los negocios de la Compañía.

2. El Directorio fija la estrategia general de la compañía y aprueba el plan estratégico que desarrolla la gerencia. Al hacerlo, el Directorio tiene en consideración factores ambientales, sociales y de gobierno societario. El Directorio supervisa su implementación mediante la utilización de indicadores clave de desempeño y teniendo en consideración el mejor interés de la compañía y de todos sus accionistas.

El Directorio aplica esta práctica, definiendo los objetivos estratégicos generales de la Sociedad y los comunica a la Alta Gerencia a los efectos de su implementación, que luego indica sus alcances y metas a las distintas áreas de negocios de la Compañía para comprometer y alinear al personal.

Para la aplicación de esta práctica, el Directorio aprueba el presupuesto anual para el que toma en consideración el escenario macroeconómico, las distintas variables, los desafíos del negocio y los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo y realiza un control de gestión trimestral de su cumplimiento. El presupuesto contempla objetivos para Grupo Supervielle, detallando objetivos específicos y métricas para cada una de sus subsidiarias.

Este seguimiento tiene como objetivo comprender el desempeño de los negocios e introducir posibles correcciones con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos determinados en el presupuesto anual. Incluye la posición de cada cartera, el análisis en detalle de ingresos, gastos y otros rubros para cada una de las empresas de Grupo Supervielle y para Grupo Supervielle en forma consolidada.

Dicho análisis está expresado en una presentación que la Alta Gerencia realiza al Directorio en forma trimestral y contiene las conclusiones del período en forma consolidada para Grupo Supervielle y un monitor con los principales indicadores y la situación general y particular de cada subsidiaria.

3. El Directorio supervisa a la gerencia y asegura que esta desarrolle, implemente y mantenga un sistema adecuado de control interno con líneas de reporte claras.

El Directorio aplica esta práctica. Grupo Supervielle cuenta con normas y procedimientos que buscan asegurar un adecuado nivel de control interno y mitigar todos los riesgos inherentes a su actividad.

El Directorio participa activamente en la fijación de métricas a la gerencia para mensurar y monitorear el desempeño de las distintas líneas de negocio. En forma periódica, el Directorio analiza las matrices “FODA” (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) para cada línea de negocio. Por su parte, los directores independientes y no ejecutivos mantienen reuniones para analizar el desempeño de la Sociedad, sin la participación de la gerencia.

La gestión de riesgos y los sistemas de información y control de la Compañía son controlados por el Comité de Auditoría.

Además, dada su condición de emisor extranjero ante la *Securities and Exchange Commission*, Grupo Supervielle cuenta con una Gerencia SOX reportando directamente al Gerente Corporativo de Administración y Control de Gestión para asegurar la alineación a los criterios establecidos en el “Marco de Control Interno” emitido por el *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (“*COSO Report*”) y cumplir con las exigencias de las secciones 302, 404 y 906 de la Ley Sarbanes Oxley (SOX). Entre sus principales tareas, se destacan: (i) la definición del alcance anual del proceso de certificación SOX, como así también la generación de las matrices de controles que soportan dichos procesos; (ii) la inclusión dentro del proceso de certificación anual los procesos de contabilidad y reporte financiero de las empresas adquiridas por Grupo Supervielle durante el año en curso; (iii) el monitoreo del cumplimiento de la ejecución de los controles definidos como claves de cada proceso; (iv) el asesoramiento en la continua incorporación de mejores prácticas en control interno para los principales procesos; (v) la capacitación continua al personal; y (vi) el impulso a los planes de remediación en casos de desvíos detectados por la auditoría interna o externa.

4. El Directorio diseña las estructuras y prácticas de gobierno societario, designa al responsable de su implementación, monitorea la efectividad de las mismas y sugiere cambios en caso de ser necesarias.

El Directorio aplica esta práctica. El Código de Gobierno Corporativo de Grupo Supervielle establece las pautas de actuación de toda la organización, particularmente de su Directorio y Alta Gerencia en lo que hace al cumplimiento de su objeto social, incluyendo su relación con accionistas, inversores, proveedores y público interesado.

El Código formaliza y exterioriza las pautas de conducta y prácticas de gobierno corporativo de Grupo Supervielle, las cuales se basan en estrictos estándares de información plena, eficiencia, control, ética, protección del público inversor, trato igualitario entre inversores y transparencia empresarial, a fin de crear y conservar valor para la entidad, sus accionistas, clientes, colaboradores y público en general.

El Directorio es responsable de la creación, difusión y actualización del Código de Gobierno Corporativo.

Por su parte, el esquema de gobierno corporativo de la Sociedad cuenta con un Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo que tiene por función asistir al Directorio en la adopción de las mejores prácticas del buen gobierno corporativo, que apunten a maximizar la capacidad de crecimiento de Grupo Supervielle y de sus compañías controladas y prevengan de la destrucción de valor.

Entre otras funciones, el Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo debe: (i) elaborar y elevar a la consideración del Directorio para su aprobación el Programa de Gobierno Corporativo y el Programa de Ética & Compliance que deberán apuntar a una progresiva convergencia hacia estándares internacionales de ética, compliance y gobierno corporativo por parte de Grupo Supervielle y de sus compañías controladas; (ii) proponer al Directorio una agenda y un cronograma anual de ejecución del Programa de Gobierno Corporativo y del Programa de Ética & Compliance; (iii) definir políticas y procedimientos relativos a ética y compliance; (iv) impulsar, hacer el seguimiento y supervisar el cumplimiento del Programa de Gobierno Corporativo y el Programa de Ética & Compliance e informar al Directorio cualquier desvío que pudiera producirse y formular las recomendaciones que estime convenientes; (v) elevar al Directorio un Informe Anual de cumplimiento de los objetivos de Gobierno Corporativo; (vi) revisar los resultados de las inspecciones del Banco Central de la República Argentina y de otros organismos reguladores y atender las observaciones de los auditores externos vinculados a temas de ética, compliance y gobierno corporativo; (vii) informar al Directorio en forma trimestral sobre la situación general del Programa de Gobierno Corporativo y el Programa de Ética & Compliance, así como sobre incidentes y denuncias; (viii) proponer al Directorio eventuales cambios a los reglamentos internos de los Comités a fin de mejorar la ejecución de sus objetivos y funciones; (ix) proponer al Directorio políticas y procedimientos para la evaluación y autoevaluación del Directorio y de sus miembros y de los Comités de Directorio; (x) proponer al

Directorio recomendaciones acerca de su composición y (xi) definir las políticas y lineamientos vinculados a partes relacionadas a Grupo Supervielle.

- 5. Los miembros del Directorio tienen suficiente tiempo para ejercer sus funciones de forma profesional y eficiente. El Directorio y sus comités tienen reglas claras y formalizadas para su funcionamiento y organización, las cuales son divulgadas a través de la página web de la compañía.**

El Directorio aplica esta práctica. Los directores dedican el tiempo y esfuerzo necesarios para seguir de forma regular las cuestiones que plantea la administración de la Sociedad.

El Directorio y los Comités de Directorio reciben información desagregada sobre los temas que son sometidos a su consideración con la debida antelación para realizar una evaluación exhaustiva que permita una mejor preparación de las reuniones y un proceso eficiente en la toma de decisiones.

El Directorio puede disponer, si lo considera conveniente y necesario y/o legalmente aplicable, la creación e integración de comités de Directorio, fijar su modelo de organización, sus funciones y sus límites de actuación y dictar su reglamento interno dentro de las facultades que le otorgan el estatuto y la ley. Cada comité tiene su propio reglamento interno y reporta periódicamente al Directorio. La Sociedad informa a los accionistas la composición de cada uno de sus comités.

Cada Comité de Directorio cuenta con un Reglamento Interno aprobado y en vigencia en el que se establecen claramente sus responsabilidades, funciones, atribuciones, composición y forma de funcionamiento. Tales documentos se encuentran disponibles en www.gruposupervielle.com.ar.

B) LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARÍA CORPORATIVA

- 6. El Presidente del Directorio es responsable de la buena organización de las reuniones del Directorio, prepara el orden del día asegurando la colaboración de los demás miembros y asegura que estos reciban los materiales necesarios con tiempo suficiente para participar de manera eficiente e informada en las reuniones. Los Presidentes de los comités tienen las mismas responsabilidades para sus reuniones.**

El Directorio aplica esta práctica.

El Presidente de la Sociedad tiene, entre otras funciones, la de asegurar el funcionamiento efectivo del Directorio y garantizar el cumplimiento de sus procedimientos y reglas de gobierno y de organizar y coordinar la distribución de tareas entre los miembros del Directorio. Para dichas funciones cuenta con la asistencia del Secretario del Directorio.

La agenda del Directorio permite el tiempo suficiente para un proceso efectivo y participativo en la toma de decisiones, basado en debates de alta calidad y discusiones en profundidad.

Los presidentes de los Comités de Directorio tienen las mismas responsabilidades para sus reuniones y cuentan con el auxilio de un secretario de Comité.

- 7. El Presidente del Directorio vela por el correcto funcionamiento interno del Directorio mediante la implementación de procesos formales de evaluación anual.**

El Directorio aplica esta práctica.

Para ello, se apoya en la asistencia de los Comités de Nominaciones y Remuneraciones y de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo. Dichos Comités elaboran los criterios y lineamientos del proceso de autoevaluación del Directorio y los revisan periódicamente.

- 8. El Presidente genera un espacio de trabajo positivo y constructivo para todos los miembros del Directorio y asegura que reciban capacitación continua para mantenerse actualizados y poder cumplir correctamente sus funciones.**

El Presidente genera un espacio de trabajo positivo y constructivo, promueve la participación activa de los miembros del Directorio y estimula la discusión.

El Directorio diseña e implementa anualmente el programa de capacitación de directores y aprueba los programas de entrenamiento y capacitación de los altos ejecutivos gerenciales, en conjunto con el Comité de Nominaciones y Remuneraciones y la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos.

Las políticas de capacitación tienen por objeto establecer los lineamientos generales a los que se ajustarán los planes de capacitación en base a los objetivos del negocio, revisándose de manera continua a fin de responder a las necesidades de la organización.

9. La Secretaría Corporativa apoya al Presidente del Directorio en la administración efectiva del Directorio y colabora en la comunicación entre accionistas, Directorio y gerencia.

El Directorio aplica esta práctica a través de la designación de un Secretario del Directorio con el objeto de auxiliar al Presidente en el desarrollo de sus funciones. En la actualidad esta responsabilidad la cumple un miembro del Directorio de la Sociedad.

Su misión es velar por el buen funcionamiento de las reuniones del Directorio y de la Asamblea de Accionistas ocupándose, muy especialmente, de (i) proporcionar a los miembros del Directorio y los accionistas la información que resultare necesaria, (ii) supervisar el adecuado registro de la documentación social, (iii) asistir al Presidente del Directorio en la preparación y cumplimiento del orden del día en las reuniones del Directorio y la Asamblea de Accionistas, (iv) distribuir a los directores toda la información relevante concerniente a la celebración de las sesiones del Directorio y la documentación a ser considerada en las mismas, (v) distribuir a los accionistas toda la información relevante concerniente a la celebración de las Asambleas de Accionistas y la documentación a ser considerada en las mismas; (vi) reflejar debidamente en los libros de actas el desarrollo de las reuniones del órgano de administración; y (vii) mantener un adecuado registro de todos los papeles de trabajo del Directorio y de las presentaciones realizadas por ejecutivos de Grupo Supervielle así como también por los asesores externos.

10. El Presidente del Directorio asegura la participación de todos sus miembros en el desarrollo y aprobación de un plan de sucesión para el gerente general de la compañía.

El Directorio aplica esta práctica, gestionándola a través de su Comité de Nominaciones y Remuneraciones, por delegación expresa del Directorio de la Sociedad.

Este Comité analiza el Plan Estratégico de Recursos Humanos y eleva al Directorio las propuestas de nombramiento del gerente general, subgerente general, gerentes corporativos y otros funcionarios de relevancia y diseña los planes de sucesión respectivos, los que son revisados periódicamente.

C) COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO

11. El Directorio tiene al menos dos miembros que poseen el carácter de independientes de acuerdo con los criterios vigentes establecidos por la Comisión Nacional de Valores.

Se aplica esta práctica. La Asamblea de Grupo Supervielle celebrada el 26 de abril de 2019 designó 8 miembros para integrar el Directorio, de los cuales 3 son independientes de acuerdo con los criterios vigentes de la Comisión Nacional de Valores.

12. La Compañía cuenta con un Comité de Nominaciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros y es presidido por un director independiente. De presidir el Comité de Nominaciones el Presidente del Directorio, se abstendrá de participar frente al tratamiento de la designación de su propio sucesor.

El Directorio aplica esta práctica. Grupo Supervielle cuenta con un Comité de Nominaciones y Remuneraciones compuesto por 3 miembros del Directorio y presidido por un director independiente.

13. El Directorio, a través de su Comité de Nominaciones, desarrolla un plan de sucesión para sus miembros que guía el proceso de preselección de candidatos para

ocupar vacantes y tiene en consideración las recomendaciones no vinculantes realizadas por sus miembros, el Gerente General y los accionistas.

El Directorio aplica esta práctica. Con ajuste a lo establecido en su Reglamento Interno, el Comité de Nominaciones y Remuneraciones de Grupo Supervielle, entre otras funciones, asiste al Directorio en materia de nominación de directores y miembros de la Alta Gerencia y desarrolla sus planes de sucesión.

14. El Directorio implementa un programa de orientación para sus nuevos miembros electos.

El Directorio aplica esta práctica. El Comité de Nominaciones y Remuneraciones de Grupo Supervielle, por delegación del Directorio, coordina el proceso de inducción para los nuevos miembros del Directorio y de la Alta Gerencia.

D) REMUNERACIÓN

15. La compañía cuenta con un Comité de Remuneraciones que está compuesto por al menos tres (3) miembros. Los miembros son en su totalidad independientes o no ejecutivos.

El Directorio aplica esta práctica. Grupo Supervielle cuenta con un Comité de Nominaciones y Remuneraciones compuesto por 3 miembros del Directorio (todos ellos no ejecutivos), presidido por un director que es independiente.

16. El Directorio, a través del Comité de Remuneraciones, establece una política de remuneración para el gerente general y miembros del Directorio.

El Directorio aplica esta práctica. Con ajuste a lo establecido en su Reglamento Interno, el Comité de Nominaciones y Remuneraciones tiene por función, entre otras responsabilidades, asistir al Directorio en la formulación de los principios, parámetros y lineamientos vinculados con las políticas de remuneraciones aplicables a miembros del Directorio, de la Alta Gerencia y del personal en general, incluyendo esquemas de honorarios, salarios fijos y variables y planes de incentivos, planes de retiro y beneficios asociados, según fuera el caso, ajustados a las disposiciones regulatorias vigentes.

Además, el Comité de Nominaciones y Remuneraciones tiene, entre otras funciones, llevar a cabo una evaluación anual del sistema de incentivos económicos a la Alta Gerencia, la que puede ser realizada por una firma independiente. El Comité trabaja en conjunto con el Comité de Riesgos Integrales en la evaluación de los estímulos generados por el sistema de incentivos económicos al personal.

E) AMBIENTE DE CONTROL

17. El Directorio determina el apetito de riesgo de la compañía y además supervisa y garantiza la existencia de un sistema integral de gestión de riesgos que identifique, evalúe, decida el curso de acción y monitoree los riesgos a los que se enfrenta la compañía, incluyendo -entre otros- los riesgos medioambientales, sociales y aquellos inherentes al negocio en el corto y largo plazo.

El Directorio aplica esta práctica. Dentro de su estructura de gobierno corporativo, el Directorio de Grupo Supervielle cuenta con un Comité de Riesgos Integrales que tiene las siguientes funciones: (i) dar tratamiento institucional a las estrategias y políticas para la gestión de los riesgos de crédito, mercado, tasa de interés, liquidez, operacional y todo riesgo que pueda afectar a la Sociedad y a sus empresas subsidiarias conforme las regulaciones vigentes y mejores prácticas, verificando su correcta instrumentación y cumplimiento; (ii) elevar para la aprobación del Directorio los documentos de estrategia y políticas referidas a la gestión de los riesgos, las que son revisadas anualmente para garantizar su vigencia; (iii) definir los niveles de apetito y tolerancia al riesgo de Grupo Supervielle a nivel consolidado así como el perfil de riesgos global, para la aprobación del Directorio; (iv) aprobar la estructura de umbrales y límites para la gestión de los riesgos así como informarse de la evolución de los indicadores respectivos; (v) monitorear en forma periódica los distintos riesgos de la Sociedad y la aplicación de las estrategias y políticas definidas para la gestión de los mismos; (vi) evaluar la adecuación del capital con relación al perfil

de riesgos de Grupo Supervielle, dando tratamiento al Informe Anual de Autoevaluación del Capital previo a su aprobación por Directorio; (vii) definir la política y marco metodológico para las pruebas de estrés dentro de la gestión integral de riesgos y aprobar escenarios que permitan realizar pruebas de estrés individuales e integrales, evaluar y discutir sus resultados y recomendar los planes de contingencia a aplicar; (viii) diseñar canales y sistemas de información efectivos para mantener al Directorio adecuadamente informado sobre la gestión de los riesgos; y (ix) aprobar el marco metodológico y desarrollos para los modelos cuantitativos utilizados para gestionar los distintos riesgos y los modelos para el cálculo de capital económico para cada riesgo; entre otras.

El Comité de Riesgos Integrales se reúne mensualmente y las actas de sus reuniones son consideradas por el Directorio de la Sociedad.

La Sociedad cuenta con una Gerencia Corporativa de Riesgos Integrales, cuyo titular reporta al Directorio.

18. El Directorio monitorea y revisa la efectividad de la auditoría interna independiente y garantiza los recursos para la implementación de un plan anual de auditoría en base a riesgos y una línea de reporte directa al Comité de Auditoría.

El Directorio aplica esta práctica. Grupo Supervielle cuenta con un Comité de Auditoría constituido por 3 directores independientes conforme a los criterios establecidos por la Comisión Nacional de Valores.

Este órgano tiene por cometido principal asistir al Directorio en la supervisión de los estados contables, así como en el control del cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos y normas establecidas de la Compañía y sus sociedades controladas y participadas.

En lo que hace a la supervisión de los controles internos, el Comité de Auditoría: (i) verifica que la Sociedad cuente con adecuados sistemas de control interno y supervisa su funcionamiento; (ii) verifica el funcionamiento del sistema administrativo contable y la fiabilidad de este sistema y de toda la información financiera, o de otros hechos significativos que sean presentados ante la Comisión Nacional de Valores y a los mercados en cumplimiento del régimen informativo aplicable; (iii) supervisa que la Sociedad cuente con las debidas normas y procedimientos y verifica su cumplimiento; (iv) asegura y evalúa el desempeño de la función de Auditoría Interna, estableciendo sus recursos humanos y presupuestarios y aprobando el Plan Anual de Auditorías y las auditorías adicionales *ad-hoc*; y (v) realiza un seguimiento del grado de cumplimiento del plan de trabajo de auditoría y emite una opinión en ocasión de la presentación y publicación de los estados contables; entre otras funciones.

Asimismo, debe supervisar la aplicación de las políticas en materia de información sobre la gestión de riesgos de la Sociedad.

El Comité de Auditoría se reúne mensualmente y las actas de sus reuniones son consideradas por el Directorio de la Sociedad.

La Sociedad cuenta con una Gerencia Corporativa de Auditoría Interna, cuyo titular reporta al Comité de Auditoría.

19. El auditor interno o los miembros del departamento de auditoría interna son independientes y altamente capacitados.

Se aplica esta práctica. De acuerdo a lo establecido en el Estatuto de la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna, la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna se ubica dentro de la estructura organizativa de Grupo Supervielle, dependiendo funcionalmente de su Comité de Auditoría.

Su actuación es independiente y tiene por objeto la evaluación de las distintas áreas y actividades de Grupo Supervielle para informar sobre su adecuado funcionamiento y promover, en su caso, mediante recomendaciones, las mejoras oportunas para la protección del patrimonio, la optimización de recursos disponibles y promover el cumplimiento de leyes, regulaciones y normas.

El Directorio y el Comité de Auditoría son directamente responsables de asegurar la independencia de la actividad de Auditoría Interna. Para garantizar su independencia y

objetividad, la actividad de auditoría interna debe estar libre de interferencias, en relación con la selección de las auditorías, el alcance, los procedimientos a realizar, la frecuencia de revisión, el calendario de las auditorías y el contenido de sus informes. Más aún, los auditores internos no tienen responsabilidad ni autoridad operativa sobre ninguna de las actividades auditadas, o sobre colaboradores que se desempeñen en las mismas. Por consiguiente, está estipulado que no implementarán controles internos, ni desarrollarán procedimientos, ni instalarán sistemas, ni prepararán registros, ni participarán en ninguna otra actividad que pueda influir en el juicio del auditor interno. Cada unidad de negocio es responsable de su propio control.

En el desempeño de sus actividades, los auditores internos deben desarrollar su trabajo demostrando el más alto nivel de objetividad profesional al recopilar, evaluar y comunicar información referida al tema que se está examinando, y no deben dejarse influir indebidamente por juicios de terceros o por sus propios intereses al formar opiniones. Toda circunstancia que pudiera comprometer la independencia o la objetividad debe comunicarse al nivel jerárquico inmediatamente superior, quien toma las acciones necesarias según fuera el impedimento.

20. El Directorio tiene un Comité de Auditoría que actúa en base a un reglamento. El Comité está compuesto en su mayoría y presidido por directores independientes y no incluye al gerente general. La mayoría de sus miembros tiene experiencia profesional en áreas financieras y contables.

El Directorio aplica esta práctica. La Sociedad cuenta con un Comité de Auditoría compuesto por 3 directores, uno de los cuales se desempeña como su Presidente. Todos ellos revisten la condición de independiente conforme a los criterios establecidos por la Comisión Nacional de Valores. El gerente general no forma parte del Comité de Auditoría.

Los directores que integran el Comité de Auditoría de Grupo Supervielle cuentan con especial versación en la administración de grandes empresas, finanzas, banca o en materia contable y de auditoría.

21. El Directorio, con opinión del Comité de Auditoría, aprueba una política de selección y monitoreo de auditores externos en la que se determinan los indicadores que se deben considerar al realizar la recomendación a la asamblea de accionistas sobre la conservación o sustitución del auditor externo.

El Directorio aplica esta práctica. El Reglamento del Comité de Auditoría establece en cabeza de dicho órgano la obligación de opinar sobre las propuestas que formule el Directorio acerca de la designación de auditores externos o de la revocación de dicha designación.

La opinión, como mínimo, debe contener: (i) la evaluación de los antecedentes considerados; (ii) las razones que fundamentan la continuidad de un contador público en el cargo o las que sustentan el cambio por otro y (iii) en el supuesto de revocación o designación de un nuevo auditor externo, el informe deberá dar cuenta en detalle de las eventuales discrepancias que pudieran haber existido sobre los estados contables de la Sociedad.

F) ÉTICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

22. El Directorio aprueba un Código de Ética y Conducta que refleja los valores y principios éticos y de integridad, así como también la cultura de la compañía. El Código de Ética y Conducta es comunicado y aplicable a todos los directores, gerentes y empleados de la compañía.

El Directorio aplica esta práctica. El Código de Ética de Grupo Supervielle, de aplicación para la Sociedad y todas sus subsidiarias, establece los lineamientos éticos a seguir por parte de directores, administradores y empleados y un conjunto de valores que deben ser respetados en la actuación diaria con clientes, proveedores, colaboradores y organismos de control. Este documento es debidamente comunicado a todos los directores, administradores y empleados.

Está basado en tres pilares: Valores, Principios Éticos y Normas de Conducta y Línea Ética & Valores.

Los Valores distinguen e identifican a Grupo Supervielle y deben ser respetados por sus integrantes en su actuación diaria con los grupos de interés. En este sentido, se exige a los

colaboradores: (i) liderazgo para ser referentes en el mercado; (ii) innovación para desafiar los límites en busca de nuevas soluciones para los clientes; (iii) compromiso para responder con soluciones sustentables a demandas de clientes y comunidades de interés; (iv) respeto para pensar en el otro, escuchar y entender las necesidades de los clientes y fomentar relaciones personales y de negocios constructivas; (v) eficiencia para agregar valor y dar respuestas rápidas y de calidad utilizando los recursos disponibles de manera responsable y sustentable y (vi) simplicidad para facilitar la vida a los clientes cuidando su tiempo, operando con procesos sólidos y sencillos y tomando decisiones cercanas a ellos.

Por su parte, los Principios Éticos y Normas de Conducta establecen un marco de ética y transparencia para la construcción de relaciones duraderas y de confianza con los grupos de interés. Promueven una cultura de integridad y el cumplimiento de regulaciones y buenas prácticas con el fin de fomentar el desarrollo de un contexto comercial sustentable y competitivo.

Los Principios Éticos generales destacan: (i) la promoción de igualdad de oportunidades y no discriminación; (ii) proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable; (iii) el fomento de relaciones respetuosas, honestas y comprometidas con los grupos de interés; (iv) el trato digno entre colaboradores y hacia clientes, proveedores y la comunidad en su conjunto y (v) la actuación transparente y respetuosa de los acuerdos establecidos con los clientes con el fin de brindar un servicio de calidad.

Las Normas de Conducta para situaciones concretas establecen: (i) la protección de la confidencialidad de la información de clientes y propia y la prohibición de su utilización en beneficio personal; (ii) la forma de actuar frente a un conflicto de intereses; (iii) lineamientos de actuación frente al ofrecimiento de regalos y atenciones; (iv) formas de actuación frente a los gobiernos, clientes, proveedores, competidores y la Sociedad dentro de un marco de cordialidad y sencillez en el trato y de agilidad y calidad en el servicio ofrecido; (v) el cumplimiento de la regulación aplicable y políticas vigentes; (vi) pautas de prevención del lavado de dinero y financiamiento del terrorismo y (vii) pautas de actuación al momento de la contratación de colaboradores.

La Línea Ética & Valores se pone a disposición de colaboradores y terceros con el fin de que puedan denunciar en forma anónima posibles irregularidades o conductas impropias. Se garantiza la confidencialidad y el anonimato de las denuncias y se prohíbe cualquier tipo de represalia o consecuencia negativa hacia los empleados que las realicen.

23. El Directorio establece y revisa periódicamente, en base a los riesgos, dimensión y capacidad económica un Programa de Ética e Integridad. El plan es apoyado visible e inequívocamente por la gerencia quien designa un responsable interno para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el programa en cuanto a su eficacia. El programa dispone: (i) capacitaciones periódicas a directores, administradores y empleados sobre temas de ética, integridad y cumplimiento; (ii) canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos; (iii) una política de protección de denunciante contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y Conducta; (iv) políticas de integridad en procedimientos licitatorios; (v) mecanismos para el análisis periódico de riesgos, monitoreo y trayectoria de terceros o socios de negocios (incluyendo la debida diligencia para la verificación de irregularidades, de hechos ilícitos o de la existencia de vulnerabilidades durante los proceso de transformación societaria y adquisiciones), incluyendo proveedores, distribuidores, prestadores de servicios, agentes e intermediarios.

El Directorio aplica esta práctica. Grupo Supervielle está comprometido 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. Exige a sus colaboradores honestidad y transparencia en su relación con la Administración Pública con el fin de prevenir cualquier acto que pueda ser entendido como un acto de cohecho, tráfico de influencias o cualquier forma de corrupción, estableciendo tolerancia cero para este tipo de comportamientos.

A dichos fines, Grupo Supervielle ha implementado un Programa de Integridad cuyo objetivo es el de detectar y evitar conductas contrarias a los objetivos y cultura de Grupo Supervielle.

El Directorio es el órgano encargado de revisar y modificar la política del Programa de Integridad con las recomendaciones del Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo.

La Gerencia de Compliance tiene a su cargo la interpretación, control y supervisión de la política y es la responsable de velar por su cumplimiento efectivo. Lleva adelante el análisis periódico de riesgos para la consecuente adaptación del Programa de Integridad como así también el monitoreo y evaluación continua de la efectividad del mismo. El Gerente de Compliance es el responsable interno a cargo del desarrollo, coordinación y supervisión del Programa de Integridad.

El Programa de Integridad consiste en un conjunto de acciones, mecanismos y procedimientos internos de promoción de la integridad, supervisión y control, orientados a prevenir, detectar y corregir irregularidades y prevenir las conductas punibles en la norma mencionada. Está compuesto por cuatro elementos:

- (i) Políticas de Integridad que previenen la comisión de delitos y conductas impropias: son el conjunto de políticas y procedimientos aplicables a todos los directores, administradores y empleados, que guían la ejecución de sus tareas de forma de prevenir la comisión de delitos. Tales regulaciones internas se representan en el Código de Ética; la Política de Regalos y Viajes Comerciales de Clientes; y la Política de Donaciones.
- (ii) Pautas de actuación frente a terceros: en las relaciones con los organismos públicos la transparencia y la rendición de cuentas son elementos esenciales para la promoción de la integridad y prevención de prácticas corruptas. Es por ello que el Programa de Integridad establece 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. A su vez, antes de la contratación de cualquier servicio de terceros para que actúen en nombre de Grupo Supervielle, el área de negocio lleva adelante un proceso de debida diligencia con el fin de conocer a sus intermediarios y prevenir posibles conductas impropias por parte de quienes actúan en su nombre.
- (iii) Capacitaciones: la Sociedad implementa un programa de capacitación para proporcionar formación continua en materia de anticorrupción a directores, administradores y empleados. La acción se lleva a cabo a través de la Gerencia de Compliance en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos y es obligatoria para todos los empleados.
- (iv) Investigaciones internas y Línea Ética y Valores: la Gerencia de Compliance puede llevar adelante investigaciones internas con el fin de investigar un problema específico o una denuncia en particular. En estos casos, podría realizarse una auditoría o investigación de registros, libros y cuentas con el objeto de prevenir y detectar violaciones de las leyes y procedimientos anticorrupción y para asegurar el cumplimiento de este Programa y de otras políticas y procedimientos internos. Todos los colaboradores tienen la obligación de cooperar plenamente cuando así se solicite. Grupo Supervielle pone a disposición de empleados y proveedores la Línea Ética & Valores con el fin de que todo empleado o proveedor que tenga conocimiento de cualquier hecho que presuntamente vulnere la política comunique esta situación. Esta denuncia dará inicio a una investigación interna que garantizará los derechos de los investigados, con el fin de imponer las sanciones que correspondan. Queda prohibida cualquier represalia contra los empleados que hayan denunciado de buena fe y se garantiza el derecho a defensa del denunciado. Por su parte, las investigaciones internas relacionadas con potenciales fraudes son conducidas por la Gerencia de Riesgos Integrales, que cuenta con una unidad específica para atender estos asuntos.

24. El Directorio asegura la existencia de mecanismos formales para prevenir y tratar conflictos de interés. En el caso de transacciones entre partes relacionadas, el Directorio aprueba una política que establece el rol de cada órgano societario y define cómo se identifican, administran y divulgan aquellas transacciones perjudiciales a la compañía o sólo a ciertos inversores.

El Directorio aplica esta práctica. La Sociedad cuenta con una Política de Conflicto de Intereses que tiene por objeto definir el marco de referencia para prevenir y gestionar las situaciones de

conflicto de intereses a fines de evitar o limitar sus impactos negativos en los intereses de la Sociedad.

Dicha Política de Conflicto de Intereses complementa las leyes, normas y reglamentos sobre valores en relación con la divulgación y negociación, así como las políticas y procedimientos establecidos en los demás documentos de gobierno corporativo de la Sociedad. En particular, el Reglamento del Comité de Auditoría y el Código de Ética proporcionan información adicional en relación con los procedimientos para la revisión de divulgación, conducta y elaboración de reportes de incumplimiento.

Su ámbito de aplicación abarca a Grupo Supervielle S.A. y a sus empresas subsidiarias y está destinada a todos los miembros del Directorio, de la Comisión Fiscalizadora, la Alta Gerencia y demás empleados en cualesquiera de sus modalidades de contratación.

La Política establece la obligación de los sujetos obligados de informar los hechos que pudieran suscitar un conflicto de intereses sin demora a su superior jerárquico y a la Gerencia de Compliance a fin de que sea relevado de la posición alcanzada por el conflicto de interés. Además, si un colaborador se desempeña como accionista, administrador, director o miembro de la Alta Gerencia de un competidor o proveedor de bienes o servicios de Grupo Supervielle, dicho colaborador deberá notificarlo a la Gerencia de Compliance para su información y evaluación en conjunto con el Comité de Auditoría. Los colaboradores ejecutivos, gerenciales, profesionales y técnicos que realicen cualquier actividad ajena a Grupo Supervielle deberán revelar en forma plena dicha actividad y sus alcances a la Gerencia de Compliance. En cuanto a los conflictos de intereses actuales o potenciales que involucren a los accionistas controlantes, a los miembros del Directorio y de la Comisión Fiscalizadora y a la Alta Gerencia, éstos deberán ser informados por las personas involucradas al Presidente del Directorio, al Presidente del Comité de Auditoría y al Presidente del Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo.

La Política establece que los sujetos alcanzados que no eviten los conflictos de intereses o que no informen oportunamente los conflictos de intereses que los afecten o pudieran afectarlos, serán responsables de los daños y perjuicios directos o indirectos que su actuación ocasione a la Sociedad y serán pasible de las medidas disciplinarias conforme a las normas aplicables y a los contratos vigentes.

Por otra parte, el Directorio de Grupo Supervielle aprobó una Política de Operaciones con Partes Relacionadas, Contrapartes Conectadas y Personas Vinculadas que regula y establece los foros de análisis y las condiciones de aprobación de operaciones con partes relacionadas, contrapartes conectadas y con personas vinculadas, de conformidad con lo establecido por las normas locales de la Comisión Nacional de Valores y del Banco Central de la República Argentina, en lo que resulte aplicable, y las normas de la *Securities and Exchange Commission* de Estados Unidos.

La citada Política tiene por propósito velar porque dichas operaciones se celebren con transparencia, equidad e imparcialidad, en términos y condiciones conformes con la normativa aplicable, que se reflejen debidamente en los estados contables y que se realicen bajo buenas prácticas de gobierno corporativo.

Además, Grupo Supervielle cuenta con un Comité de Análisis de Operaciones con Partes Relacionadas, Contrapartes Conectadas y Personas Vinculadas, regido por un Reglamento Interno, que cuenta con facultades consultivas y de supervisión para aplicar la respectiva Política para asegurar que estas operaciones sean otorgadas en las condiciones exigidas por la regulación aplicable y en forma transparente.

G) PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS

25. El sitio web de la compañía divulga información financiera y no financiera, proporcionando acceso oportuno e igual a todos los inversores. El sitio web cuenta con un área especializada para la atención de consultas por los inversores.

El Directorio aplica esta práctica. Grupo Supervielle cuenta con el sitio web www.gruposupervielle.com.ar que es de acceso público y se actualiza periódicamente con información relevante de la Sociedad que se desagrega en:

- Información institucional: comprende datos de la Sociedad, la descripción de sus negocios, su estructura accionaria, sus subsidiarias y los emprendimientos de responsabilidad social empresarial, incluyendo los Reportes de Sostenibilidad elaborados de acuerdo a los estándares GRI (*Global Reporting Initiative*) que se emiten periódicamente.
- Relación con Inversores: aporta datos sobre la acción, kit del inversor, información financiera, calendario de noticias, eventos y presentaciones, e incluye un centro de descargas con las distintas presentaciones de resultados que realiza la Sociedad 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.

El sitio web de la Sociedad dispone de una línea de contacto directo con el área de Relaciones con Inversores: IR-GrupoSupervielle@gruposupervielle.com.ar.

26. El Directorio debe asegurar que exista un procedimiento de identificación y clasificación de sus partes interesadas y un canal de comunicación para las mismas.

El Directorio aplica esta práctica. Grupo Supervielle emite anualmente el Reporte de Sostenibilidad en forma consolidada. El Reporte incluye datos e indicadores de la Sociedad y sus compañías controladas y cuenta con un procedimiento de identificación y clasificación de sus partes interesadas que se documenta en un Plan de Involucramiento de Grupos de Interés.

El involucramiento con una amplia gama de grupos de interés permite a Grupo Supervielle identificar claramente cuáles son sus partes interesadas y clasificarlas según su nivel de influencia, impacto, riesgo, tamaño, cercanía, entre otros.

El objetivo es comprender mejor los impactos sociales y ambientales de las actividades comerciales, incluidos los impactos indirectos derivados de los proyectos y negocios que se financian. Ello incide en la mitigación de riesgos, anticipación a las crisis y, en caso de que las mismas ocurran, brinda herramientas para resolverlas de manera eficiente.

Dada la escala de sus operaciones y la diversidad de los grupos de interés, Grupo Supervielle adopta un enfoque descentralizado de involucramiento. Esto significa que diferentes equipos de Grupo Supervielle deben interactuar regularmente con sus partes interesadas en asuntos de interés mutuo, para explorar posibles asociaciones y buscar oportunidades para crear valor.

En el involucramiento con sus grupos de interés, los equipos de Grupo Supervielle siguen los principios de fácil accesibilidad; respuesta oportuna a preocupaciones legítimas; transparencia con los compromisos asumidos; y divulgación de información pertinente.

Para la identificación de los grupos de interés, los equipos pertinentes se basan en los criterios de interacción e impacto en el negocio, catalogan sus perfiles y diseñan los canales de comunicación apropiados a cada uno de ellos. Tales canales de comunicación deben permitir la recepción, análisis y respuesta oportuna de las consultas y son un complemento a la información pública a la que pueden acceder las partes interesadas a través del sitio web de la Compañía www.gruposupervielle.com.ar.

El Reporte de Sostenibilidad que es elaborado periódicamente bajo los estándares GRI (*Global Reporting Initiative*) indica cuáles son los grupos de interés de la Sociedad y los canales de comunicación para su adecuada atención.

27. El Directorio remite a los accionistas, previo a la celebración de la Asamblea, un “paquete de información provisorio” que permite a los accionistas -a través de un canal de comunicación formal- realizar comentarios no vinculantes y compartir opiniones discrepantes con las recomendaciones realizadas por el Directorio, teniendo este último que, al enviar el paquete definitivo de información, expedirse expresamente sobre los comentarios recibidos que crea necesario.

El Directorio de Grupo Supervielle tiene por práctica formular recomendaciones de voto y/o poner en conocimiento de los accionistas toda propuesta de moción, en forma previa a la celebración de sus Asambleas.

Para ello, elabora un documento con recomendaciones de voto y propuestas de moción adelantadas por otros accionistas y emite un documento -elaborado por el Comité de Divulgación de la Información y, posteriormente aprobado por el Directorio- que se publica como hecho relevante en la Autopista de Información Financiera de la Comisión Nacional de Valores y como publicación relevante en la *Securities and Exchange Commission*, además del sitio web de la Sociedad.

La divulgación de esta información es puesta en conocimiento de todos los accionistas al mismo momento, respetando el principio de información simétrica y contiene información desagregada y completa sobre cada punto del orden del día de la Asamblea.

Si bien no está previsto un canal de comunicación formal para recibir comentarios no vinculantes y compartir opiniones discrepantes con las recomendaciones realizadas por el Directorio, la Sociedad cuenta con los medios apropiados (sitio web y datos de contacto) para canalizarlos a través del área de Relaciones con Inversores. Todo comentario que pueda ser recibido y sus respectivas respuestas deben divulgarse a todos los accionistas mediante la publicación de hechos relevantes en la Autopista de Información Financiera y como publicación relevante en la *Securities and Exchange Commission*, además del sitio web de la Sociedad.

28. El estatuto de la compañía considera que los accionistas puedan recibir los paquetes de información para la Asamblea de accionistas a través de medios virtuales y participar en las asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes.

El estatuto de la Sociedad no realiza ninguna mención específica sobre la posibilidad de que los accionistas puedan recibir paquetes de información en forma previa a las Asambleas a través de medios virtuales, sin perjuicio de que la Sociedad los pone a disposición de los interesados como una buena práctica de gobernanza, a instancias de su Directorio (de conformidad con lo explicado en la práctica anterior).

El estatuto no prevé actualmente la realización de Asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes.

El Directorio analizará la conveniencia de su implementación.

29. La Política de Distribución de Dividendos está alineada a la estrategia y establece claramente los criterios, frecuencia y condiciones bajo las cuales se realizará la distribución de dividendos.

El Directorio aplica esta práctica. El Código de Gobierno Corporativo de Grupo Supervielle contiene una sección específica con los lineamientos sobre distribución de dividendos, cuya declaración y pago, en la medida que existan fondos disponibles en forma legal para efectuar pagos de dividendos, será determinada por los accionistas en la Asamblea general ordinaria.

El Directorio realiza una recomendación a los accionistas respecto al monto de dividendos a distribuir, lo que dependerá de un número de factores, incluyendo pero no limitado a, los resultados operativos, flujos de fondos, situación financiera, niveles de capital, requerimientos legales, requerimientos contractuales y regulatorios y oportunidades de inversiones y adquisiciones.

Como regla general, el Directorio favorece un uso eficiente del capital en su proceso de recomendación. Es decir, el Directorio recomendará reinvertir ganancias cuando haya oportunidades de inversión que sean orgánicas o inorgánicas o recomendará distribuir dividendos cuando haya exceso de capital.