

Transformamos
Valores en
Acciones

Innovación

Liderazgo

Compromiso

Respeto

Simplicidad

Eficiencia

3	Introducción
5	Carta del Presidente
7	Grupo Supervielle hoy
8	Nuestro impacto indirecto en 2018
10	Grupo Supervielle hoy
13	Red de distribución
14	Estructura organizacional
15	Estructura Certificación Ley SOX
16	Grupo Supervielle en cifras
18	Gobierno Corporativo
19	El Directorio
21	Comités
30	Buenas Prácticas de Gobierno
33	Gestión Integral de Riesgos
36	Ética y Conducta

LIDERAZGO

39

- 40 Un lugar en donde crecer
- 44 Gestión del desempeño
- 45 Comunicación interna
- 47 Gestión del clima
- 48 Libertad sindical
- 49 Beneficios
- 50 Atracción y desarrollo de talentos
- 53 Business Partner



INNOVACIÓN

54

- 55 Estrategia digital
- 56 Proyectos de innovación digital



SIMPLICIDAD

57

- 59 Foco en el cliente
- 81 Cercanía y mejora continua en nuestros canales de atención
- 88 Satisfacción de nuestros clientes



EFICIENCIA

90

- 91 Gestión de riesgos sociales y ambientales
- 93 Gestión de la energía
- 95 Gestión de insumos y residuos
- 96 Prácticas de compra y contratación de bienes y servicios



COMPROMISO

97

- 98 Inversión social en nuestras comunidades
- 100 Tercera Edad
- 103 Educación
- 109 Niñez
- 113 Fortalecimiento institucional
- 116 Voluntariado
- 117 Mecenazgo



RESPETO

118

- 119 Diversidad e igualdad de oportunidades
- 124 Remuneración
- 126 Salud y seguridad en el trabajo
- 127 Seguridad de nuestros clientes



INTRODUCCIÓN

Presentamos el Reporte de Sostenibilidad 2018 de Grupo Supervielle que releva los logros alcanzados y los desafíos pendientes en el compromiso permanente con la sostenibilidad de las empresas de Grupo Supervielle en los ámbitos económico, social y ambiental.

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

Estructuramos nuestro Reporte de Sostenibilidad sobre nuestros valores: liderazgo, innovación, simplicidad, eficiencia, compromiso y respeto. Ellos le confieren una identidad propia a la organización Supervielle y guían la manera como nos relacionamos con nuestra comunidad de clientes, proveedores, colaboradores y pares.

Ser un grupo financiero centrado en vos, reconocido por nuestra forma de operar, ágil, sencilla y cordial.

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

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

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

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

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

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

MATERIALIDAD

Grupo Supervielle articula su visión con las expectativas y necesidades de sus clientes, empleados, comunidad y demás grupos de interés. El análisis de materialidad se convierte en un proceso clave para identificar dichas expectativas y poder desarrollar planes de acción, objetivos y estrategias que promuevan el desarrollo sostenible del conjunto. Para el presente período, dicho análisis es producto de la revisión y revalidación de la información relevada en las consultas con los grupos de interés durante el año 2017. Las conclusiones alcanzadas fueron la base

para la construcción de la matriz de materialidad correspondiente al Reporte de Sostenibilidad 2018.

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



TEMAS MATERIALES



Sociales

- Calidad en la atención a los clientes
- No discriminación
- Educación y entrenamiento
- Empleo de calidad e integridad de los empleados
- Relación con la comunidad
- Impacto de los productos y servicios



Ambientales

- Impacto ambiental de las operaciones (Eficiencia energética)
- Optimización de consumo de papel
- Gestión de efluentes y residuos
- Impacto de los productos y servicios (Financiamiento responsable)



Económicos

- Performance económica
- Ética e integridad y Gobierno Corporativo en su impacto en la sustentabilidad del negocio
- Impacto económico indirecto
- Integridad en la cadena de valor
- Posicionamiento de mercado

CARTA DEL PRESIDENTE

GRI 102-14

Tengo el agrado de presentarles el séptimo Reporte de Sostenibilidad de Grupo Supervielle, el cual busca compartir los resultados de la gestión de las compañías del Grupo en materia de sostenibilidad para el período 2018.

Grupo Supervielle cerró el ejercicio 2018 con un resultado neto atribuible a los propietarios de \$2.568 millones de ganancia, un resultado integral atribuible a los propietarios de \$3.030 millones de ganancia, activos por \$141.000 millones, préstamos y leasings por \$78.790 millones, depósitos por \$94.906 millones y un patrimonio neto atribuible de \$17.156 millones.

Asimismo, finalizamos el año con 5.279 colaboradores y 1,8 millones de clientes, una inversión de \$22,3 millones en programas de inversión social directa y \$17,2 millones a través del régimen de Mecenazgo.

En lo que respecta al negocio, Banca Minorista continuó ofreciendo una amplia gama de productos y servicios

financieros destinados a satisfacer las necesidades de sus clientes individuos y diseñando productos ajustados a sus necesidades.

Continuando con el rumbo marcado el año anterior, se promovieron cambios profundos en los Centros de Servicio, con el desarrollo y expansión de equipos automatizados para la atención de la operatoria diaria y la resolución de las necesidades de los adultos mayores.

En el segmento de Banca Empresas, 2018 fue un año en el que la cartera creció fuerte en el primer trimestre, para luego desacelerarse en los siguientes trimestres ante los aumentos en la tasa de interés y la evolución de la recesión. El segmento Emprendedores y Pymes continuó con su plan de desarrollo, aunque en un entorno macroeconómico más desafiante.

En 2018 se amplió la zona de influencia de la red con la apertura de tres nuevas sucursales y la inauguración de la primera sucursal de Supervielle en la Provincia de Neuquén.

La innovación digital nos permite explorar nuevos negocios, procesos y tecnologías, para establecer la visión de un banco del futuro. La inclusión de metodologías ágiles representa una respuesta adecuada a las necesidades actuales, donde la predisposición al cambio y la rápida entrega de valor conllevan una ventaja competitiva. Bajo esta forma de trabajo se integran equipos colaborativos, con autonomía y plazos de entrega cortos y de gran efectividad.

En un proceso continuo de oferta de nuevos productos para los distintos segmentos de clientes de Grupo Supervielle, en 2018 Supervielle Seguros incorporó la comercialización de seguros Integral de Comercio con foco en el segmento de Emprendedores y Pymes.

En el mes de mayo de 2018, incorporamos dos nuevos negocios. En primer lugar, Micro Lending S.A.U. (MILA), una compañía especializada en la financiación de créditos prendarios, que le permite a Grupo Supervielle complementar la oferta de productos y desempeñar un rol

relevante en el atractivo mercado de préstamos prenda-
rios para la compra de automóviles nuevos y usados. Y,
posteriormente, InvertirOnline, un broker con una
plataforma especializada de trading online de acciones,
bonos y derivados. Estas adquisiciones se enmarcan
dentro de la estrategia de Grupo Supervielle de avanzar
con adquisiciones selectivas complementarias a su
modelo de negocios.

Hemos seguido trabajando en nuestro modelo de
gobierno corporativo en un proceso continuo de conver-
gencia con las mejores prácticas internacionales. Así,
durante el año hemos separado las funciones del
Presidente del Directorio y del CEO, focalizando el rol del
CEO en la ejecución de la estrategia de crecimiento y
transformación de Grupo Supervielle, con ejes en la
transformación digital, mejora de experiencia del usuario,
eficiencia y rentabilidad. Como Presidente del Directorio
continúo dedicado a liderar Grupo Supervielle, fijando su
dirección estratégica y aportando a la visión de mediano
y largo plazo para lograr el éxito del negocio.

Con el objetivo de afianzar nuestro compromiso como
agente de cambio y creador de valor social sostenible,
en 2018 llevamos a cabo 20 programas de inversión
social, agrupados en cuatro ejes de actuación: educa-
ción, niñez, tercera edad y fortalecimiento institucional.
Y seguimos trabajando en construir una cultura organi-
zacional colaborativa y de corresponsabilidad, a través
de alianzas con diferentes ONG y de acciones de
Voluntariado Corporativo.

Quiero compartir con orgullo dos reconocimientos que
nos fueron otorgados este año. En octubre, Grupo
Supervielle recibió el Primer Premio de la XII Edición del
Premio Enrique Shaw de la Asociación Cristiana de
Dirigentes de Empresa (ACDE) "Hacia Una Empresa
con Rostro Humano", por el programa de inclusión
digital Abuelos en Red (AER). Luego, en noviembre,
Grupo Supervielle recibió el "Reconocimiento a la
Transparencia" por el Consejo Interamericano de
Comercio y Producción (CICyP) en alianza con la Bolsa
de Comercio de Buenos Aires y Alliance for Integrity.
Finalmente, quiero destacar que Grupo Supervielle pasó
a integrar el primer Índice de Sustentabilidad del
Mercado Argentino creado por BYMA y el Banco
Interamericano de Desarrollo.

Antes de terminar, quiero agradecer muy especial-
mente a nuestros equipos por su valioso trabajo y
compromiso, y a nuestros grupos de interés, actores
clave de nuestro pasado, nuestro presente y nuestro
futuro. A todos, en nombre del Directorio, les agra-
dezco su apoyo y su confianza.

Julio Patricio Supervielle

Presidente del Directorio



**"Como Presidente del
Directorio continúo dedicado
a liderar Grupo Supervielle,
fijando su dirección
estratégica y aportando
a la visión de mediano y largo
plazo para lograr el éxito
del negocio."**

GRUPO SUPERVIELLE

HOY *Informarse*

Contamos con una larga trayectoria en el sistema financiero argentino, con más de 130 años operando en el país y una posición competitiva líder en ciertos segmentos de mercado estratégicos para la compañía.

8°

BANCO PRIVADO

más grande de la Argentina en término de préstamos



ADQUISICIÓN de Micro Lending e InvertirOnline.



APERTURA DE NUESTRA PRIMERA SUCURSAL BANCARIA EN LA PROVINCIA DE NEUQUÉN

NUESTRO IMPACTO INDIRECTO **EN 2018**

GRI 102-7, 203-2, FS14

**1,8 millones de clientes
de Grupo Supervielle**

21.975 emprendedores
y Pymes clientes

4.936 empresas clientes

**2,9 millones
de cajas de ahorro**

120.062
cuentas corrientes

420.472
cuentas de plan sueldo

**849.674
clientes jubilados
y pensionados**

#1 banco privado
en pago a jubilados
y pensionados

Pagamos el 14%
del total de jubilaciones
y pensiones

832.376 paquetes
de productos bancarios
a jubilados

778.000
cuentas de tarjetas
de crédito Visa
y MasterCard de
Banco Supervielle



**8º banco privado
en término
de préstamos**

**\$78,79 miles
de millones**
en préstamos



Somos el proveedor
exclusivo de servicios
financieros para
los clientes
**de Walmart Argentina
e Hipertehuelche**



Grupo
Supervielle tiene
**el 5,2%
de mercado
de préstamos**
del sistema
financiero privado



\$2.392 millones otorgados en préstamos hipotecarios UVA 	\$42,6 millones de inversión en capacitaciones 3.989 empleados recibieron capacitaciones 18,16 horas promedio de capacitación por empleado	Liderazgo en Mendoza y San Luis Mendoza  San Luis 	\$22,30 millones en Inversión Social \$17,22 millones en Mecenazgo +50% 464 voluntarios dieron su tiempo para trabajar en 25 acciones de voluntariado.
Red de distribución de Grupo Supervielle 325 sucursales, centros de servicio y puntos de venta 526 cajeros 217 terminales de autoservicio 100% de las sucursales de atención exclusiva a jubilados cuentan con cajas rápidas con identificación biométrica	830 proveedores de Banco Supervielle recibieron \$2.345 millones por productos y servicios	Clientes 291.000 232.000 Mercado de préstamos 19,4% 23,8% Mercado de depósitos 11% M 22,2%¹	5.279 empleados 52% mujeres \$7.195 millones invertidos en salarios y beneficios
	Grupo Supervielle pasó a integrar el primer Índice de Sustentabilidad del Mercado Argentino creado por BYMA juntamente con el Banco Interamericano de Desarrollo³	Grupo Supervielle recibió el "Reconocimiento a la Transparencia" por el Consejo Interamericano de Comercio y Producción (CICyP) en alianza con la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y Alliance for Integrity	1er premio Enrique Shaw "Hacia Una Empresa con Rostro Humano", de ACDE, al Programa Abuelos en Red² 

¹ Porcentajes de mercado de bancos privados. ² En el mes de octubre, Grupo Supervielle recibió el primer premio de la XII Edición del Premio Enrique Shaw de la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa (ACDE) "Hacia Una Empresa con Rostro Humano" (Categoría Grandes Empresas) por el Programa de Inclusión Digital Abuelos En Red (AER). ³ Durante 2018, Grupo Supervielle pasó a integrar el primer Índice de Sustentabilidad del Mercado Argentino, creado por BYMA juntamente con el Banco Interamericano de Desarrollo, que pondera el desempeño de los emisores en los cuatro pilares ESG-D basados en la información reportada y disponible para el público en general.

GRUPO SUPERVIELLE

HOY

GRI 103-1, 103-2, 103-3 GRI 102-01, 102-2, 102-3

Constituida en la República Argentina en 1979, somos una sociedad anónima que opera como una sociedad holding de servicios financieros. A través de nuestras principales subsidiarias mantenemos una fuerte presencia geográfica en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el área metropolitana del Gran Buenos Aires y somos líderes en términos de red en algunas de las regiones más dinámicas de la Argentina, como Mendoza y San Luis.

Somos un grupo argentino de servicios financieros controlante del octavo banco privado más grande de la Argentina en términos de préstamos y el undécimo sumando los bancos públicos. Contamos con una larga trayectoria en el sistema financiero argentino, con más de 130 años operando en el país y una posición competitiva líder en ciertos segmentos de mercado estratégicos para la compañía. Ofrecemos diversos productos y servicios financieros y no financieros diseñados especialmente para cubrir las diferentes necesidades de nuestros clientes a través de múltiples plataformas y marcas.

Conducimos nuestras operaciones a través de distintos segmentos: Banca Minorista, Banca Empresas, Tesorería, Financiamiento al Consumo, Seguros y Fondos Comunes de Inversión y otros servicios no financieros.

De Grupo Supervielle dependen las siguientes empresas proveedoras de servicios financieros:

- Banco Supervielle
- Cordial Compañía Financiera
- Tarjeta Automática
- Supervielle Asset Management
- Micro Lending
- InvertirOnline

Apuntamos a reforzar nuestra oferta comercial para nuestros clientes con la comercialización de productos no financieros a través de:

- Espacio Cordial de Servicios
- Supervielle Seguros

Completa el portafolio de empresas Sofital S.A.F. e I.I., una sociedad cuya principal actividad es la tenencia de participaciones en las mismas empresas de Grupo Supervielle. Si bien es una componente de varias subsidiarias de Grupo Supervielle, la misma no está alcanzada en el presente reporte.

Banco Supervielle S.A. **Un banco universal**

Con una larga trayectoria en el sistema financiero argentino y una posición competitiva líder en ciertos segmentos atractivos del mercado, es el octavo banco privado más grande de la Argentina en términos de préstamos.

- Ofrece productos financieros para los segmentos de Banca Minorista, Banca Empresas y Tesorería.
- Banco privado líder en el pago a jubilados y pensionados.
- Líder en la provisión de servicios de *leasing* y de *factoring*.

- 1,4 millones de clientes Individuos, 21.975 clientes Emprendedores y Pymes y 4.936 clientes Empresas.
- Presente en Ciudad de Buenos Aires, Provincias de Buenos Aires, San Luis, Mendoza, Córdoba, Tucumán, San Juan, Neuquén y Santa Fe.
- Cuenta con la red más extensa de sucursales de bancos privados en las provincias de Mendoza y San Luis.
- 3.931 empleados.

Cordial Compañía Financiera S.A. (CCF) **Especializada en servicios financieros orientados al consumo**

Lleva más de quince años operando en el mercado argentino con productos para financiar el consumo, como tarjetas de crédito, préstamos personales y una amplia gama de productos de seguros. Perteneció a Grupo Supervielle desde 2011.

- Ofrece productos financieros al segmento Consumo.
- Es proveedor exclusivo de productos financieros de Walmart Argentina.
- Principales canales de comercialización: Servicios Financieros Walmart, Tarjeta Automática, Tu Crédito Hipertehuelche.
- Presente en 22 provincias.
- 356 empleados.
- CCF + TA: 392.072 clientes.

Tarjeta Automática S.A. (TA) **Orientada a servicios financieros universales con una red de distribución propia**

Fue fundada en 2002 con el propósito de acercar soluciones crediticias al segmento de clientes de consumo no bancarizado de la población y desde el 2007 forma parte de Grupo Supervielle. 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.

- Ofrece productos financieros al segmento Consumo.
- Su mayor concentración de sucursales se encuentra en la Patagonia.
- Principales productos: Préstamos en efectivo \$YA, Tarjeta abierta MasterCard, Carta Automática y Seguros de Protección Individual.
- 557 empleados.

Supervielle Seguros S.A. **Una empresa especializada en seguros**

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

- Dirige sus productos a individuos de Renta Alta, Jubilados, clientes del segmento Consumo.
- En el 2018 se lanzó el Seguro Integral de Comercio para el segmento Emprendedores y Pymes.
- 636.563 certificados de seguros emitidos en el año.
- Canales de comercialización a través de los puntos de venta y *telemarketing* de Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera y a través de una fuerza de ventas directa.
- 106 empleados.

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

Supervielle Asset Management Sociedad Gerente de FCI S.A. (SAM) **Una sociedad gerente de fondos comunes de inversión**

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

- Gestiona 13 fondos comunes de inversión.
- Las colocaciones de fondos se realizan por medio de la red de sucursales de Banco Supervielle, el centro integral de inversiones (Call Center) y, principalmente, por el canal digital de home banking.
- A partir de diciembre de 2018, IOL comenzó a ofrecer los fondos "Premier".
- 6.897 clientes.
- \$13.648 millones gestionados.
- 12 empleados.

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

Dedicada a comercializar productos y servicios no financieros

Fundada en 2012, opera a través de puntos de venta ubicados en las sucursales exclusivas de atención a jubilados en Banco Supervielle. Comercializa principalmente productos electrodomésticos, planes de salud, planes de seguridad, servicios prepagos y paquetes de turismo.

- Cuenta con canal de venta directa en los puntos de venta ubicados en las sucursales de atención a jubilados.
- Cuenta con canales de venta indirecta:
 - venta telefónica;
 - digital a mercado abierto: Tienda Supervielle Marketplace y Tienda Supervielle Viajes.
- 107.435 clientes.
- 125 empleados.

InvertirOnline S.A. (IOL) **Un broker especializado en trading online**

InvertirOnline S.A. es un broker de trading online con una plataforma personalizada e integrada para comprar y vender acciones, bonos y derivados, que ocupa una posición de liderazgo entre los cinco primeros del segmento de brokers online en Argentina y un referente dentro del sector Fintech en el país. Completa su oferta de productos con servicios de capacitación online a través de los cuales asesora sobre finanzas e inversiones a sus clientes.

En mayo de 2018 es adquirida por Grupo Supervielle.

- Más de 15 años de experiencia en el mercado.
- Concebida y diseñada desde el inicio como un broker 100% online.
- Amplia gama de servicios a través de una plataforma fácil de usar.
- Sitio web de Inversiones y Finanzas más consultado de la Argentina.
- Plataforma educativa para democratizar los servicios bursátiles.
- Posicionamiento líder en redes sociales.
- 16.994 clientes activos.
- 66 empleados.

Micro Lending S.A.U. (MILA) **Especializada en la financiación de créditos prendarios**

Micro Lending S.A.U. es la compañía no bancaria más grande del mercado de créditos prendarios que inicia sus operaciones en el año 2001 como una compañía de financiación al consumo. En enero de 2006 comienzan las operaciones de préstamos prendarios, consolidándose en el año 2015 como una de las empresas líderes en el mercado prendario de vehículos usados. En mayo de 2018 es adquirida por Grupo Supervielle.

- Ocupa el 4º lugar en el ranking de entidades prendarias del mercado de automóviles.
- Administra más de 15.000 pólizas de seguro automotor.
- 7 sucursales de venta.
- Originó créditos prendarios por un total de \$ 660 millones en un total de 6.948 transacciones en el año.
- 18.988 clientes activos.
- 114 empleados.

A través de sus sucursales y más de 1.000 agencias relacionadas, MILA está bien posicionada para capturar el potencial de crecimiento del mercado, de financiación de la compra de automóviles usados.

RED DE DISTRIBUCIÓN

GRI 103-2; 102-4, 102-6

Sucursales y puntos de venta

Nuestra infraestructura respalda nuestra estrategia de distribución multicanal, con presencia nacional a través de 325 puntos de acceso:

182
Sucursales

22
Puntos de
venta y
recaudación

217
Terminales de
autoservicio

526
Cajeros
automáticos

180
Cash dispensers
con identifica-
ción biométrica

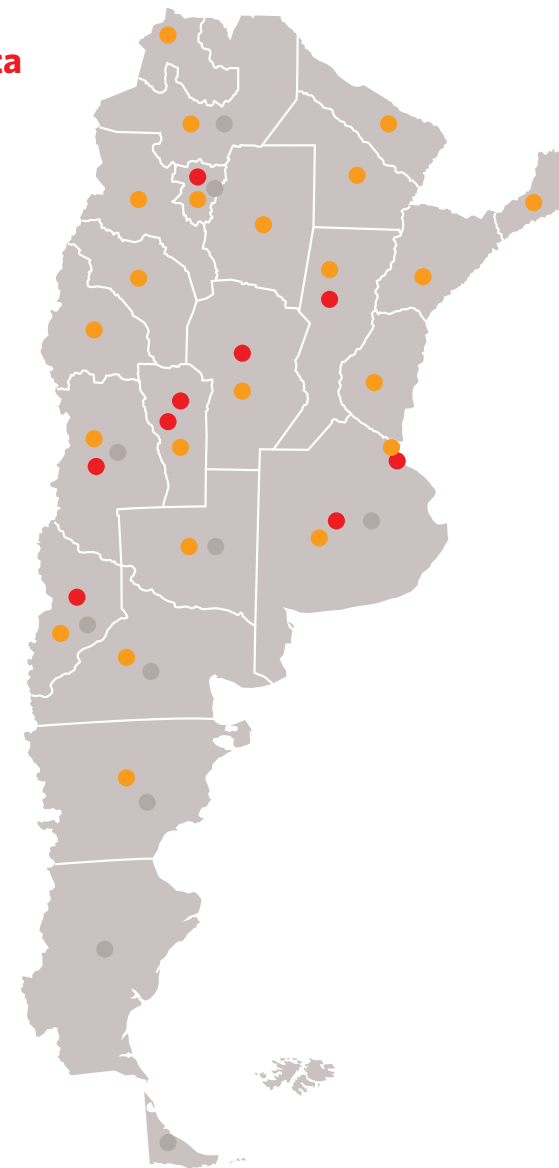
94
Sucursales

20
Sucursales

7
Sucursales y + de
1.000 concesionarias
en todo el país

● Banco Supervielle
● Cordial Compañía Financiera

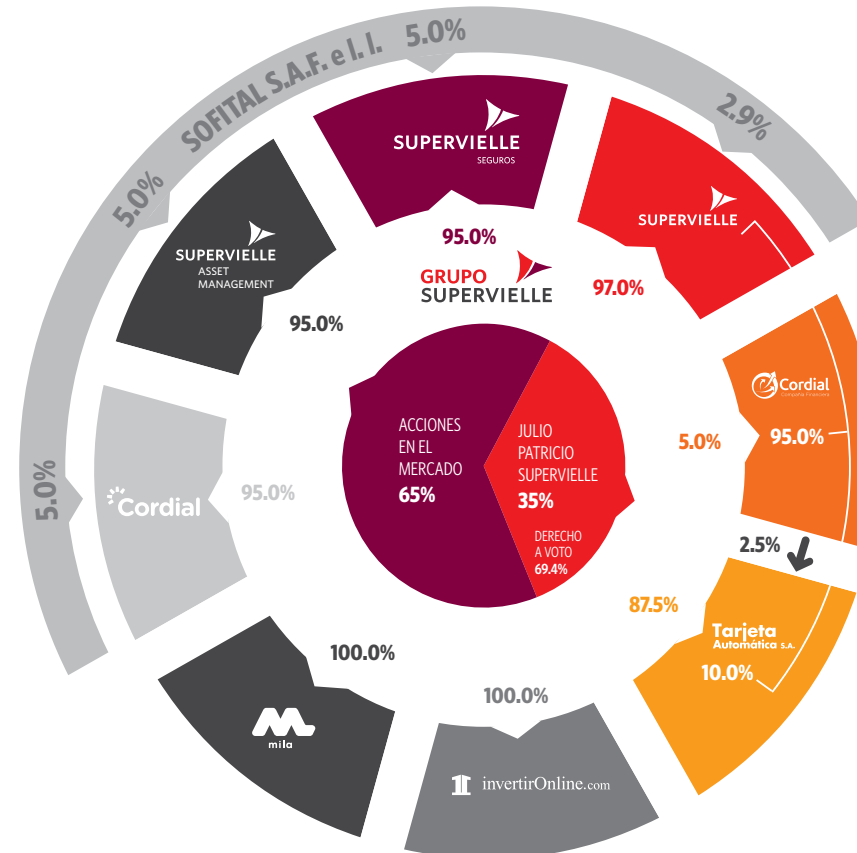
● Tarjeta Automática S.A
● Mila



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

GRI 102-5

Grupo Supervielle lista y cotiza sus acciones en el Mercado de Valores de Buenos Aires (BYMA) y en la Bolsa de Nueva York (NYSE). Al 31 de diciembre de 2018, Grupo Supervielle tenía 456.722.322 acciones emitidas y las acciones flotando en el mercado de capitales representaban el 65% del capital social.



Grupo Supervielle	Participación directa	Participación directa e indirecta
Grupo Supervielle Tenencia		
Sofital S.A.F. e.I.I.	96.80%	100%
Banco Supervielle S.A.	97.03%	99.90%
Cordial Compañía Financiera S.A.	5.0%	99.90%
Tarjeta Automática S.A.	87.5%	99.99%
Supervielle Asset Management S.A.	95.0%	100%
Espacio Cordial de Servicios S.A.	95.0%	100%
Supervielle Seguros S.A.	95.0%	100%
Invertir Online.com S.A.	100%	100%
Micro Lending S.A.U.	100%	100%

ESTRUCTURA CERTIFICACIÓN LEY SOX

En 2018, Grupo Supervielle certificó nuevamente la Ley Sarbanes-Oxley (SOX), obteniendo como resultado final una certificación sin desvíos materiales que reportar ante la SEC. Grupo Supervielle creó la Gerencia SOX, cuyo principal objetivo es fortalecer el sistema de control interno para el reporte financiero, destacándose como principales logros:

Inclusión dentro del proceso de certificación de las nuevas empresas adquiridas durante el año 2018.



Incorporación de controles

al proceso de generación de balances consolidado luego de que se decida emitir el reporte 20F según exigencias Full NIIF.

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



Automatización de controles clave de supervisión.



Participación activa en el **Comité de Auditoría** de Grupo Supervielle y en el **Comité de Riesgos Operacionales** con el objetivo de reportar/detectar desvíos en forma oportuna para incluir las mejoras pertinentes durante el año en curso.

GRUPO SUPERVIELLE

EN CIFRAS

GRI 102-7, 201-1

	2017	2018
EMPLEADOS	5.184	5.279
CLIENTES	1,9 MILLONES	1,8 MILLONES
Cientes Individuos de Banco Supervielle	1,4 millones	1,4 millones
Cientes Individuos de Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática	0,5 millones	0,4 millones
Cientes Emprendedores y Pymes	18.860	21.975
Cientes Empresas	4.873	4.936
Administración de todos los pagos previsionales a jubilados y pensionados de la Argentina	14,1%	14%
RED DE DISTRIBUCIÓN		
Sucursales, Centros de Servicio y Puntos de Venta	326	325
Cajeros	521	526
Terminales de autoservicio	193	217
	EN MILLONES DE PESOS	
INVERSIÓN SOCIAL	22,24	22,3
Mecenazgo	21,54	17,2
ACTIVOS TOTALES	92 MIL	141 MIL
Préstamos ¹	60,7 mil	80,17 mil
Participación de mercado en Préstamos Personales ²	6,9%	7,3%
Participación de mercado en Leasing ³	15,2%	17,6%

	2017	2018
Participación de mercado en Factoring ³	7,5%	7,4%
Participación de mercado en tarjetas de crédito activas MasterCard	9,8%	8,6%
DEPÓSITOS TOTALES	56,4 MIL	94,9 MIL
Depósitos del Sector Privado no Financiero	50,2 mil	83,8 mil
Depósitos del Sector Público no Financiero	6,2 mil	11,1 mil
PATRIMONIO NETO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	14.370	17.156
INGRESOS NETOS ⁴	13.465	19.827

¹ Se informan los préstamos antes de provisiones.

² Del sistema financiero privado (consolidado con CCF).

³ De bancos privados.

⁴ Ingresos Netos: resultado neto por intereses + r. n. por comisiones (incluye actividades de seguros) + r. n. por instrumentos financieros + otros ingresos operativos netos - diferencia de cotización de oro y moneda extranjera.

DESEMPEÑO ECONÓMICO GRUPO SUPERVIELLE EN MILLONES DE PESOS	2017	2018
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (VEG)	15.295	25.645
Ingresos netos ¹	15.295	25.645
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)	13.449	23.052
Gastos operativos	3.063	4.044
Gastos del personal - Salarios y beneficios	5.323	7.195
Pagos a proveedores de capital ²	2.380	7.777
Impuestos	2.661	4.014
Inversión social	22	22,30
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VEG - VED)	1.846	2.593
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	1.846	2.593
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLADORA	1.820	2.568
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO ATRIBUIBLE A PARTICIPACIONES NO CONTROLADORAS	26	26

¹ Resultado neto por intereses + pagos a los proveedores de capital + r. n. por comisiones (incluye actividades de seguros) + r. n. por instrumentos financieros + otros ingresos operativos netos - diferencia de cotización de oro y moneda extranjera - cargos por incobrabilidad.

² Pago de dividendos, intereses de deuda con proveedores o préstamos, intereses por préstamos interfinancieros recibidos, intereses por financiaciones del sector financiero, intereses por obligaciones negociables subordinadas, egresos financieros y otros intereses, y otras obligaciones por intermediación financiera.



Nuestro programa de inclusión digital Abuelos en Red fue reconocido por la Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa con el primer premio Enrique Shaw por el esfuerzo sostenido en la disminución de la deuda social en Argentina.

Equipo de RSC y Sustentabilidad recibiendo el premio Enrique Shaw por su programa de inclusión digital Abuelos en Red.



GOBIERNO CORPORATIVO

Informarse

Trabajamos para generar motivación y compromiso en la mejora de nuestras prácticas de gobierno corporativo en línea con los más altos estándares internacionales porque creemos que ello tiene un impacto positivo en asegurar la sostenibilidad de la compañía a mediano y largo plazo.

GRUPO SUPERVIELLE FUE GALARDONADO

con el Reconocimiento a la "Transparencia" en el marco del encuentro empresarial "Ser y Parecer."



542



colaboradores participaron en capacitaciones sobre **Prevención de Lavado de Dinero.**

EL DIRECTORIO

GRI 102-18, 102-19

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

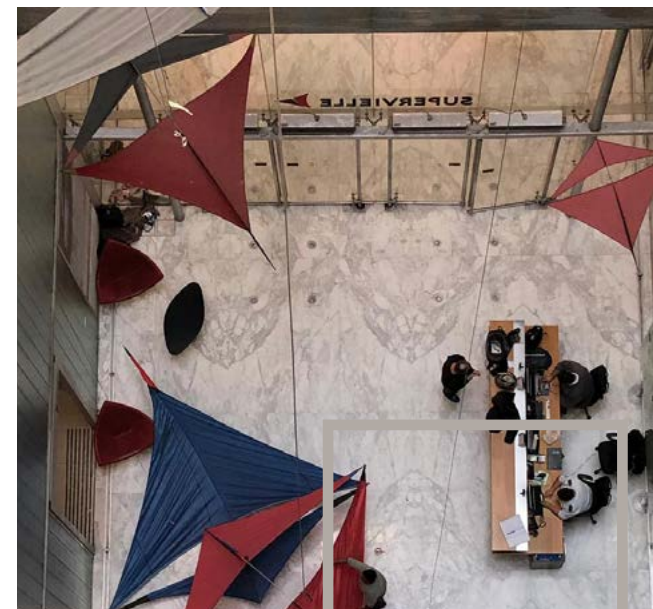
En la actualidad el Directorio está formado por ocho miembros titulares y no hay directores suplentes designados. Todos residen en la Argentina. Los directores son designados por un plazo de dos ejercicios por los accionistas en asamblea anual ordinaria y son reelegibles.

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

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

En particular, corresponde al Directorio aprobar:

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



En 2018 hemos separado las funciones del Presidente del Directorio y del CEO, focalizando el rol del CEO en la ejecución de la estrategia de crecimiento y transformación de Grupo Supervielle.

COMPOSICIÓN ACTUAL DEL DIRECTORIO¹

GRI 102-22, 102-23



Julio Patricio Supervielle
Presidente



Jorge Oscar Ramírez
Vicepresidente 1º



Emérico Alejandro Stengel
Vicepresidente 2º

DIRECTORES TITULARES



Atilio María Dell'Oro Maini
Director



Richard Guy Gluzman
Director Independiente



Laurence Nicole Mengin de Loyer
Directora Independiente



María Gabriela Macagni
Directora Independiente



Jorge Luis Mocetti
Director Independiente

GOBIERNO DE GRUPO Y DE LAS EMPRESAS SUBSIDIARIAS

Grupo Supervielle
Jorge Oscar Ramírez

Banco Supervielle
Jorge Oscar Ramírez

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

Supervielle Seguros
Diego Federico Squartini

Supervielle Asset Management
Guillermo Raúl Guichandut

InvertirOnline
José Vignoli

HECHO POSTERIOR AL CIERRE

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

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

COMITÉS²

En Grupo Supervielle contamos con distintos comités bajo la supervisión del Directorio. Cada uno posee su propio reglamento interno.

² Para más información sobre las funciones y miembros de los comités, referirse a la Memoria Anual de Grupo Supervielle apartado C.1.



COMITÉ DE
AUDITORÍA



COMITÉ DE
PREVENCIÓN
DE LAVADO
DE ACTIVOS Y
FINANCIAMIENTO
DEL TERRORISMO



COMITÉ DE
RIESGOS
INTEGRALES



COMITÉ DE
ÉTICA,
COMPLIANCE
Y GOBIERNO
CORPORATIVO



COMITÉ DE
DIVULGACIÓN
DE LA
INFORMACIÓN



COMITÉ
HOUSE LIMIT
DE CRÉDITOS



COMITÉ
DE
RECURSOS
HUMANOS



COMITÉ
DE
INVERSIONES
FINTECH

COMITÉ DE AUDITORÍA

En virtud de la Ley de Mercado de Capitales, Grupo Supervielle está obligado a tener un Comité de Auditoría conformado por un mínimo de tres miembros de su Directorio con experiencia en temas comerciales, financieros, contables, bancarios y de auditoría.

El Comité de Auditoría de Grupo Supervielle está compuesto por no menos de tres directores independientes, designados por el Directorio, quienes además reúnen los requisitos de independencia de la Exchange Act ("Rule 10A3") y demás estándares aplicables del NYSE.

Los miembros del comité también cuentan con experiencia en temas financieros y, uno de ellos, Laurence Nicole Mengin de Loyer, es experta en finanzas.

El Comité de Auditoría desempeña las siguientes funciones, entre otras:

- 1.** Supervisar la suficiencia, adecuación y eficaz funcionamiento de los sistemas de control interno, de modo que quede asegurada la razonabilidad, fiabilidad, suficiencia y claridad de los estados contables y la información contable o financiera del Grupo y de los estados e información consolidados con sus empresas controladas y participadas.
- 2.** Tomar conocimiento acerca del cumplimiento de la normativa aplicable en asuntos relacionados con el blanqueo de capitales, conductas en los mercados de valores, protección de datos, así como que los requerimientos de información o actuación que hicieron los organismos

oficiales competentes sobre estas materias sean atendidos en tiempo y forma adecuados.

3. Asegurarse de que el Código de Ética y de que toda la normativa de los códigos de conducta internos y ante los mercados de valores cumplan con las exigencias normativas y sean adecuados para el Grupo.

4. Tomar conocimiento de las políticas de auditoría para asegurarse de que estén completas, actualizadas y aprobarlas y luego elevarlas al Directorio para su consideración y aprobación.

5. Informarse sobre los riesgos inherentes a los negocios del Grupo (financieros, reputacionales, legales y operativos) y supervisar el cumplimiento de las políticas diseñadas para mitigarlos.

6. Evaluar la calidad de los procesos internos, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio al cliente, el control de riesgos y la eficiencia en el funcionamiento del Grupo.

7. Asegurar la debida intervención del Directorio en la ratificación de las decisiones adoptadas por los comités cuando ello fuera requerido por las normas de gobierno corporativo y supervisar el fiel cumplimiento de dichas políticas.

8. Velar por mantener un control interno adecuado en cada una de las sociedades vinculadas, con el fin de minimizar riesgos a través de la consolidación de las buenas prácticas de controles generadas en las experiencias de cada una de dichas sociedades.

Además, el Comité de Auditoría brinda asesoramiento al Directorio para la designación de contadores externos independientes, tanto de Grupo Supervielle como de sus empresas controladas. También elabora un plan de actuación para el ejercicio que presenta al Directorio y a la Comisión Fiscalizadora dentro de los 60 días corridos de iniciado el ejercicio social.

El Comité de Auditoría está conformado por tres directores titulares que revisten la calidad de directores independientes.

A diciembre de 2018, el Comité de Auditoría estaba conformado por:

Richard Guy Gluzman

Director Independiente

María Gabriela Macagni

Directora Independiente

Laurence Nicole Mengin de Loyer

Directora Independiente

COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

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

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

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

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

A diciembre de 2018, el Comité de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo estaba conformado por:

Jorge Oscar Ramírez
Director

Atilio María Dell'Oro Maini
Director

COMITÉ DE RIESGOS INTEGRALES

El Comité de Riesgos Integrales cumple las siguientes funciones:

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

Informe Anual de Autoevaluación del Capital (IAC) previo a su remisión para su consideración y aprobación por parte del Directorio.

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

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

A diciembre de 2018, el Comité de Riesgos Integrales estaba integrado por:

Jorge Oscar Ramírez

Director

Julio Patricio Supervielle

Director

Emérico Alejandro Stengel

Director

Laurence Nicole Mengin de Loyer

Directora independiente

COMITÉ DE ÉTICA, COMPLIANCE Y GOBIERNO CORPORATIVO

El Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo tiene el cometido de asistir al Directorio en la adopción de las mejores prácticas del buen gobierno corporativo que apunten a maximizar la capacidad de crecimiento de Grupo Supervielle S.A. y de sus compañías vinculadas y prevengan de la destrucción de valor. Asimismo, asiste al Directorio en la supervisión de su Programa de Ética y Compliance en todos sus aspectos. Sus funciones son:

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

6. Efectuar recomendaciones al Directorio respecto de la gradual y progresiva adopción de las disposiciones contenidas en la Resolución General No. 516/2007 (y normas complementarias y supletorias) de la CNV acerca del Código de Gobierno Societario y de las disposiciones contenidas en Comunicación A 5201 (Lineamientos para el gobierno societario de entidades financieras) del BCRA (y normas complementarias y supletorias).

7. Informarse de las recomendaciones del Comité de Basilea y efectuarlas al Directorio para su gradual y progresiva adopción.

8. Elevar al Directorio un Informe Anual de Cumplimiento de los objetivos de Gobierno Corporativo.

9. Revisar los resultados de las inspecciones del BCRA y de otros organismos reguladores y atender las observaciones de los auditores externos vinculadas a temas de ética, compliance y gobierno corporativo.

10. Informar al Directorio en forma trimestral sobre la situación general de los Programas de Gobierno Corporativo y de Ética y Compliance, así como sobre incidentes y denuncias.

11. Proponer al Directorio eventuales cambios al Reglamento Interno del Comité, a fin de mejorar la ejecución de sus objetivos y funciones.

12. Proponer al Directorio políticas y procedimientos para la evaluación y autoevaluación del Directorio y de sus miembros y de los Comités del Directorio.

13. Proponer al Directorio recomendaciones acerca de su composición.

14. Definir políticas y lineamientos vinculados a partes relacionadas a Grupo Supervielle.

15. Ejercer aquellas otras competencias asignadas a este Comité por parte del Directorio.

El Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo está constituido por un mínimo de tres (3) directores, el COO de Grupo Supervielle y el Gerente Ejecutivo de Compliance de Grupo Supervielle.

A diciembre de 2018, el Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo estaba compuesto por:

Atilio María Dell'Oro Maini
Director

Jorge Oscar Ramírez
Director

Laurence Nicole Mengin de Loyer
Directora independiente

María Gabriela Macagni
Directora independiente

COMITÉ DE RECURSOS HUMANOS

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

El Comité de Recursos Humanos aprueba y monitorea las políticas de remuneración de Grupo Supervielle y de sus sociedades subsidiarias. Asimismo, colabora en la creación de las políticas de remuneración y en los sistemas de evaluación de desempeño.

Este Comité tiene entre sus funciones:

1. Elevar al Directorio propuestas de nombramientos de directores de Grupo Supervielle y de sus subsidiarias y de todos los demás funcionarios que el Directorio designe.
2. Proponer al Directorio la política de remuneración de directores.
3. Realizar un informe anual sobre las políticas de remuneración de los directores y someter sus conclusiones y recomendaciones a la consideración del Directorio.
4. Reunir información sobre las evaluaciones periódicas

de la dotación de Grupo Supervielle y de sus subsidiarias.

5. Determinar el mecanismo de búsqueda de directores, sea por intermedio de una empresa consultora externa especializada en recursos humanos o en forma directa.
6. Aprobar la contratación de cualquier empresa consultora externa en recursos humanos.

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

A diciembre de 2018, el Comité de Recursos Humanos estaba constituido por:

Julio Patricio Supervielle

Director

Richard Guy Gluzman

Director independiente

Jorge Luis Mocetti

Director independiente

María Gabriela Macagni

Directora independiente

COMITÉ HOUSE LIMIT DE CRÉDITOS

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

El Comité House Limit de Créditos desarrolla las siguientes funciones:

- 1.** Aprobar las políticas crediticias y los límites de las sociedades controladas directa e indirectamente por Grupo Supervielle.
- 2.** Revisar y proponer los límites para asumir riesgos crediticios con clientes y con contrapartes de las sociedades controladas directa e indirectamente por Grupo Supervielle propuestos por las respectivas plataformas de negocios de dichas empresas y referidos a facilidades, plazos, garantías, condiciones especiales y riesgos ambientales en la financiación de proyectos de inversión relevantes.
- 3.** Ratificar las atribuciones crediticias aprobadas por los Directorios respecto de los Comités de Créditos de las sociedades controladas directa e indirectamente por Grupo Supervielle.
- 4.** Velar por el buen funcionamiento de los Comités de Créditos de las sociedades directa e indirectamente controladas por Grupo Supervielle.

El Comité House Limit de Créditos está integrado por tres directores, el CEO de Grupo Supervielle, el Gerente General de Banco Supervielle, el Chief Credit Risk Officer de Banco Supervielle y el Gerente Corporativo de Banca Empresas y/o el Gerente Corporativo de Banca Minorista de Banco Supervielle.

A diciembre de 2018, el Comité House Limit de Créditos estaba constituido por:

Julio Patricio Supervielle

Director

Jorge Oscar Ramírez

Director

Emérico Alejandro Stengel

Director

COMITÉ DE DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

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

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

relevantes; (iv) comunicación oral y correspondencia escrita para su disseminación a accionistas e inversionistas; y (v) cualquier otra información relevante que deba ser comunicada.

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

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

A diciembre de 2018, el Comité de Divulgación de la Información estaba constituido por:

Jorge Oscar Ramírez
Director

Laurence Mengin de Loyer
Directora Independiente

Atilio María Dell'Oro Maini
Director

COMITÉ DE INVERSIONES FINTECH

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

1. Análisis y aprobación de la participación de la sociedad en emprendimientos fintech, productos y proyectos relacionados.
2. Propuesta y ejecución de los presupuestos e inversiones para cada emprendimiento.
3. Seguimiento de la evolución de los emprendimientos y proyectos.

El Comité de Inversiones Fintech está integrado por tres directores, dos de ellos directores independientes.

A diciembre de 2018, el Comité de Inversiones Fintech estaba constituido por:

María Gabriela Macagni

Directora Independiente

Emérico Alejandro Stengel

Director

Richard Guy Gluzman

Director Independiente

En Grupo Supervielle sostenemos que hay mucho valor en la generación de espacios de colaboración y basándonos en esa premisa es que contamos con un Fondo Corporativo que invierte en empresas de Fintech e Insurtech con el objetivo de potenciarnos en favor de la posibilidad de ofrecer propuestas de valor superadoras para nuestros clientes.

BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO

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

Grupo Supervielle, además, se basa en normas internas dictadas por su Directorio que determinan los principios de acción, composición, organización, operaciones y normas de conducta que establecen criterios de independencia y funciones éticas, e

identifica situaciones que puedan involucrar conflictos de intereses. Las normas también son concebidas para permitir que el Directorio asegure que los distintos niveles de gerenciamiento identifiquen, evalúen, controlen y mitiguen el riesgo.



NORMAS DE CONDUCTA

Código de Ética

Establece los lineamientos principales de las conductas profesionales, morales y de desempeño laboral de todos los colaboradores de Grupo Supervielle, incluidos todos sus dependientes, las personas contratadas a término o que se encuentren prestando funciones en período de prueba, los miembros del Directorio, los asesores externos, los proveedores y cualquier tercero que, en virtud de la naturaleza de su vínculo con Grupo Supervielle, pueda afectar la reputación del mismo o de cualquiera de las entidades y sociedades que lo conforman.

Política de operaciones entre partes relacionadas

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

Política de conflicto de intereses GRI 102-25

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

Política de regalos y viajes comerciales de clientes

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

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

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

NORMAS QUE DETERMINAN LOS PRINCIPIOS DE ACCIÓN, COMPOSICIÓN, ORGANIZACIÓN Y OPERACIONES

GRI 102-35, 102-36

Código de Gobierno Corporativo

Formaliza y exterioriza 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, accionistas, clientes, colaboradores y público en general.

Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno GRI 102-27

Grupo Supervielle cuenta con programas de capacitación continua para Directores y para la Alta Gerencia de todas las empresas de Grupo.

Nominación y selección del máximo órgano de gobierno GRI 102-24

De conformidad con lo establecido por la Ley General de Sociedades (N° 19.550), corresponde a la Asamblea Ordinaria la designación de los miembros del Directorio. El Comité de Recursos Humanos tiene por cometido, entre otras funciones, asistir al Directorio en relación con el nombramiento, evaluación y compensación de los funcionarios de la Alta Gerencia.

Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno GRI 102-28

Los accionistas de Grupo Supervielle consideran anualmente la gestión y desempeño del Directorio en ocasión de celebrar la Asamblea Ordinaria que considere las cuestiones contempladas en el artículo 234, incisos 1° y 2°, de la Ley General de Sociedades N° 19.550 y demás normas complementarias y modificatorias. Además, los miembros del Directorio realizan autoevaluaciones periódicas de sus competencias y desempeño, así como también ejercicios de evaluación 360 grados.

Función del máximo órgano de gobierno en el Plan Estratégico de RSC GRI 102-31

El Directorio de Grupo Supervielle aprueba el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa.

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

Ayuda a garantizar que la compañía y el personal de Grupo cumplan con determinados requisitos al establecer procedimientos y lineamientos de comunicación.

Políticas y proceso para determinar la remuneración de directorio y alta gerencia³ GRI 102-35, 102-36

Los miembros del Directorio perciben remuneraciones según su gestión, de conformidad con los principios y límites fijados en la Ley General de Sociedades y normas de la CNV. El total es aprobado por Asamblea Anual Ordinaria. Por su parte, el Comité de RRHH aprueba los sistemas de incentivos en todas sus formas y determina las políticas de remuneración fija y los sistemas de evaluación de desempeño para Alta Gerencia y resto del personal, excluido el Directorio.

³ Para más información sobre la política de remuneraciones, referirse a la Memoria Anual de Grupo Supervielle apartado C.2.

GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

GRI 102-11, 102-30

Grupo Supervielle promueve una organización sólida y eficiente en la gestión de riesgos de sus sociedades controladas, marco adecuado para optimizar el uso del capital e identificar buenas oportunidades en los negocios, mercados y zonas geográficas en las que opera, procurando con ello la mejor relación riesgo-beneficio para sus accionistas.

La gestión integral de riesgos compete a toda la organización y provee el marco dentro del cual se desarrolla nuestra visión de ser una entidad innovadora y centrada en el cliente, reconocida

por su forma de operar ágil, sencilla y cordial, con una cultura robusta en materia de riesgos.

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

GOBIERNO DE RIESGOS

A partir de la apertura del capital accionario de Grupo Supervielle al mercado de capitales, el Directorio ha definido un nuevo modelo de gobierno corporativo a nivel de Grupo Supervielle para asegurar una correcta alineación de la gestión de las diferentes unidades de negocio a un entorno de controles y riesgos de estándares internacionales.



Chief Executive Officer (CEO)

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

Chief Financial Officer (CFO)

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

Chief Risk Officer (CRO)

La Gerencia Corporativa de Riesgos Integrales reporta en forma directa a los Directorios de Grupo Supervielle y de Banco Supervielle, lo cual completa la estrategia de separar la gestión de los negocios de la gestión de los riesgos.

Los Gerentes Generales de cada una de las empresas de Grupo Supervielle, entre ellos el Gerente General de Banco Supervielle, reportan al CEO del Grupo e integran un nuevo Comité Ejecutivo de Gestión a nivel de Grupo Supervielle. Este Comité está conformado además por los Gerentes Corporativos de Créditos, Legales y Compliance, Operaciones, Tecnología y Recursos Humanos, quienes reportan al CEO. Las áreas de Riesgos y Control (CFO, CRO y Auditoría Interna) forman también parte de dicho Comité.

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

PRINCIPIOS CORPORATIVOS PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS

Conforme con los lineamientos establecidos por el BCRA para la gestión integral de riesgos y el gobierno societario, las principales subsidiarias reguladas de Grupo Supervielle, Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera vienen trabajando en los últimos años en un amplio programa de gestión integral de riesgos, incorporando las novedades en materia normativa local y atento a los lineamientos que en la materia recomienda el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.

Cinco principios generales sobre los que se sustenta la gestión integral de riesgos:

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

1

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

2

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

3

Riesgos encuadrados en el Apetito de Riesgo definido por la Dirección y continuamente monitoreados.

4

Clara definición de atribuciones y control centralizado de los riesgos.

5

GESTIÓN DE RIESGOS 2018

La Gerencia Corporativa de Riesgos Integrales de Banco Supervielle, que en 2017 amplió el espectro de temas bajo su responsabilidad con la concentración de todos los aspectos vinculados a la gestión de riesgos a nivel consolidado, se divide en tres gerencias ejecutivas:

Gerencia Ejecutiva de Riesgos Financieros: Encargada de la gestión de los riesgos de mercado, estructura de balance (tasa de interés y liquidez) y titulización. También

está encargada de recolectar y dar forma al informe anual de autoevaluación del capital.

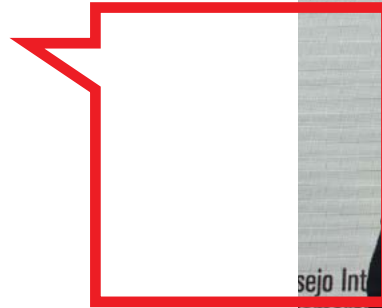
Gerencia Ejecutiva de Riesgos de Crédito y Stress Test:

Encargada de la gestión del riesgo de crédito, incluye dentro de sus principales funciones las siguientes: desarrollo de los modelos de scoring y rating de Grupo Supervielle, estimación de parámetros PD, EAD y LGD y seguimiento / revisión del portfolio crediticio. Es también responsable de la ejecución del programa de pruebas de estrés integrales, la implementación de modelos de rentabilidad ajustada al riesgo, el cálculo de provisiones por riesgo de incobrabilidad, cargos contables, control de relaciones técnicas de graduación y fraccionamiento crediticio, entre otros en Grupo Supervielle.

Gerencia Ejecutiva de Riesgos No Financieros:

encargada del riesgo operacional, tecnológico, ambiental, social, reputacional y de proveedores. Cuenta con las funciones de continuidad de negocio. Durante el año 2018 la Gerencia de Riesgos No Financieros ha desarrollado las funciones de prevención de fraudes en Banco Supervielle, continuando el programa de implementación en el resto de las empresas de Grupo.

ÉTICA Y CONDUCTA



Patricio Supervielle recibiendo el reconocimiento a la Transparencia de manos de Adelmo Gabbi, presidente de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires.

Hemos adoptado un **Código de Ética** como marco de referencia de la conducta corporativa de Grupo Supervielle, tanto para empleados como para proveedores, clientes y cualquier tercero que, en virtud de la naturaleza de su vínculo con Grupo Supervielle, pueda afectar la reputación del Grupo o de las empresas subsidiarias.

Todos los empleados reciben una inducción sobre el mismo en su primer día de trabajo y capacitaciones sobre actualizaciones, cuando existen.

Dentro de Grupo Supervielle contamos con un área de Auditoría Interna que revisa y monitorea las cuestiones internas de Grupo Supervielle y presta servicios a todas las compañías subsidiarias. A su vez, contamos con un Comité de Auditoría que se encarga de detectar mejoras

en el control interno junto con la propuesta y seguimiento de planes de acción.

LÍNEA ÉTICA

GRI 102-16, 102-17, 205-3, 406-1

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

La Línea Ética de Grupo Supervielle es un canal de comunicación que permite denunciar todo hecho irregular que incumpla una norma interna de Grupo Supervielle, especialmente el Código de Ética y el Programa de Integridad

para la Prevención de la Corrupción, garantizando la confidencialidad de la información brindada, el anonimato de las personas que decidan utilizarlo y el derecho a defensa de las personas denunciadas.

El uso de la Línea Ética es para clientes, proveedores y empleados de Grupo Supervielle.

Las denuncias son recibidas por la Gerencia de Compliance y derivadas a las áreas correspondientes para su tratamiento. Se consideran denuncias relevantes aquellas que tienen que ver con apropiación o uso indebido de los recursos del Grupo Supervielle, fraude/manipulación en ventas, conflictos de interés, sobornos, corrupción, mal manejo de información confidencial o sensible, acoso sexual y, según la gravedad del caso,

incumplimiento de funciones, acoso laboral/malos tratos, reclamos de ascensos/favoritismos, reclamo de pagos, reclamo de clientes e incumplimientos contractuales.

La Gerencia de Compliance informa el resultado de las investigaciones y de las decisiones adoptadas al Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo.

En noviembre, Grupo Supervielle fue galardonado con el Reconocimiento a la "Transparencia" por el Consejo Interamericano de Comercio y Producción (CICyP) en alianza con la Bolsa de Comercio de Buenos Aires y Alliance for Integrity. El reconocimiento, que se dio en el marco del encuentro empresarial "Ser y Parecer" con motivo de la celebración del 75° Aniversario de CICyP, el cual premia los esfuerzos en la construcción de un mejor país a través de la conciencia empresarial y la igualdad de oportunidades.

Denuncias de la Línea Ética

Durante 2018 se recibieron 154 denuncias y todos los casos fueron tratados siguiendo los procedimientos vigentes.

- Se recibió una denuncia por discriminación⁴ y el área de RRHH realizó coaching a la persona denunciada.
- No hubo casos de corrupción denunciados.

Compliance

GRI 102-16, 419-1

El área de Compliance es la encargada de propiciar una cultura de integridad, promover las mejores prácticas aplicables al sector financiero y garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable bajo su alcance, con el fin de evitar sanciones regulatorias a la sociedad y a sus directivos, pérdidas materiales y riesgo en la reputación de Grupo Supervielle.

Además, es su responsabilidad fomentar los siguientes principios:

- Tolerancia cero en prácticas corruptas.
- Correcta actuación en los mercados en los que Grupo Supervielle está presente.
- Evitar malas ventas o ventas de productos no acordes a la necesidad de nuestros clientes.
- Implementar políticas que velen por la sustentabilidad del negocio, generando un impacto positivo en temas de gobierno, responsabilidad social y protección del medioambiente.
- Gestión adecuada de los riesgos inherentes a Compliance con el objeto de mitigar riesgos reputacionales que puedan afectar a Grupo Supervielle y a sus colaboradores.

La Gerencia de Compliance es independiente del negocio y reporta directamente al Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo. El área trabaja en forma transversal a la organización asesorando a cada área para mejorar la toma de decisiones estratégicas de las mismas, alineándolas con el cumplimiento de los aspectos éticos y regulatorios.

Compliance continuó trabajando en la implementación, supervisión y capacitación de las políticas y procedimientos necesarios para converger a las mejores prácticas de mercado. Así, en el período se llevaron a cabo capacitaciones sobre la Política de Regalos y Viajes Comerciales de Clientes y la misión y función del área de Compliance.

Con el fin de garantizar las mejores prácticas en calidad de ventas, se llevó adelante un programa en el que se realizaron capacitaciones en buenas prácticas comerciales y defensa del consumidor para la fuerza de ventas de Plan Sueldo, los gerentes zonales de sucursales y greeters, oficiales de cuenta y responsables operativos de centros de servicio. La capacitación incluyó un total de más de 370 empleados.

Asimismo, se llevaron a cabo campañas de mailing sobre el Programa de Integridad: "Programa de Integridad - Recordá la Política de Regalos"; "Integridad y Prevención de la Corrupción" y "Política de regalos y viajes comerciales de clientes".

En relación con el cumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico, durante el período 2018 no se registró ningún incumplimiento.

⁴ A los efectos de la conceptualización del término discriminación, entendemos que se debería seguir lo dispuesto por la Ley 23.592. En tal sentido, según la mencionada norma "discriminar es impedir, obstruir, limitar o menoscabar el pleno ejercicio de los derechos y garantías de una persona, utilizando como pretexto su género, etnia, creencias religiosas o políticas, nacionalidad, situación social o económica, orientación sexual, edad o caracteres físicos, entre otras condiciones, que pueden ser variables".

Anticorrupción

GRI 205-2

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

Los motivos que guían nuestras prácticas:

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

El Programa de Integridad está compuesto por los siguientes elementos:

- Políticas de Integridad que previenen la comisión de delitos y conductas impropias. Entre ellos se encuentra el Código de Ética, la Política de Regalos y Viajes Comerciales de Clientes, la Política de Aportes a Partidos Políticos y la Política de Donaciones.
- Pautas de actuación frente a terceros. Reglas y procedimientos específicos para prevenir ilícitos en el ámbito de concursos y procesos licitatorios, en la ejecución de contratos administrativos o en cualquier otra interacción con el sector público/Debida Diligencia de Terceros Intermediarios.
- Capacitaciones.
- Investigaciones internas. Línea de Ética y Valores.
- Controles contables.

Nuestro propósito contra la corrupción es el compromiso sostenido con el fomento de una cultura de integridad que promueva el estricto cumplimiento de las leyes, regulaciones, códigos internos y buenas prácticas aplicables al sector, exigiendo a nuestros 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.

“Durante 2018, 542 colaboradores pertenecientes a diferentes categorías y sucursales del país participaron en capacitaciones sobre prevención de lavado de dinero.”

LIDERAZGO SABEMOS DÓNDE IR

Agil

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

18 HORAS

es el promedio de horas de capacitación por empleado capacitado



4.550

**EVALUACIONES
DE DESEMPEÑO**



UN LUGAR EN DONDE CRECER

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO **GRI404-1**

Mediante programas de formación adaptados a las necesidades de nuestros colaboradores y de cada área y función, buscamos brindar herramientas acordes a los objetivos estratégicos de Grupo Supervielle. A su vez, realizamos acciones tendientes a mejorar el clima laboral para lograr un mejor desempeño.

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

En líneas generales, los focos de capacitación en 2018 fueron en conocimientos técnicos, herramientas de gestión de equipos y personales, normativa obligatoria, desarrollo de idioma y nuevas modalidades de organización del trabajo, dándole continuidad a lo realizado en 2017 y años anteriores.

El liderazgo se alcanza desarrollando el talento de los que componemos Grupo Supervielle. Formar a cada uno de nuestros colaboradores es vital para continuar en la senda del desarrollo y la superación.

HICIMOS HINCAPIÉ EN LAS SIGUIENTES CAPACITACIONES:



Construcción de Equipos

Continuamos trabajando en la construcción de vínculos que fortalezcan el trabajo diario con herramientas de coaching y actividades de integración, comunicación y cooperación con la ayuda de consultores externos.



Feedback y Gestión del Desempeño

Se realizaron 12 talleres focalizados sobre uno de los procesos centrales de Recursos Humanos.



Programa de Desarrollo de Líderes

Se reanudó el programa que busca el desarrollo de nuestros mandos medios a través de seis competencias: negociación, conversaciones difíciles, toma de decisiones, creatividad e innovación, storytelling y gestión del cambio.



Inglés

Se prosiguió trabajando el idioma con Gerentes Corporativos, Ejecutivos y todos aquellos colaboradores que necesitan contacto frecuente con actividades en inglés.



Programa de Coaching para Red de Sucursales y Centros de Servicios

Se continuó trabajando en un proceso de transformación profunda de los perfiles que lideran nuestras redes comerciales más extensas en cuanto a densidad de población. Se cubrieron aspectos conversacionales, interpersonales y de foco conceptual. Participaron del mismo Gerentes de Sucursal y Responsables de Centros de Servicios.



Programa de Capacitación para Alta Gerencia

Trabajamos en innovación y creatividad. Esto nos permitió pensar en nuevas, mejores y diferentes maneras de llevar adelante proyectos estratégicos. Se trabajó de forma interdisciplinaria apuntando a un objetivo común.



Metodologías Ágiles

Una de las inversiones más importantes que realizamos en capacitación tuvo relación con un cambio de metodología de trabajo que nos permite ser más ágiles y sencillos, bajar el tiempo de go-to-market y acelerar cambios y correcciones. Se diferenciaron perfiles en función de las células de trabajo que están operando en el Banco y se capacitó a dichos perfiles en temáticas específicas, así como también en aspectos conceptuales que hacen a la coordinación de su trabajo.



Modelo de Gestión Comercial

Se continuó desarrollando la estrategia de las redes comerciales a través del fortalecimiento de habilidades en ventas, planificación, seguimiento y hasta en el establecimiento de mejores modelos de gestión, como es el caso de Centros de Servicios donde se codiseñó un nuevo modelo de gestión.



Riesgos y Créditos

Junto a una consultora especializada, se abordaron temáticas relacionadas con análisis crediticios, de balances y estados financieros en diferentes niveles de profundidad. Asistieron tanto Gerentes Ejecutivos, como Comerciales y Analistas de Créditos y Riesgos.



Normativa Obligatoria

Se hizo hincapié en seguir desarrollando aspectos normativos obligatorios para nuestro negocio: Normas NIIF, Prevención de Lavado de Dinero y Normas SOX, entre otros.



Becas

Se gestionó un programa de becas que permite colaborar con el desarrollo de empleados del Banco, ya sea en su formación directiva, gerencial, de negocios o focalizada en alguna temática específica.

INVERSIÓN EN FORMACIÓN¹

GRI 404-1

3.989 empleados que recibieron capacitación en 2018 	72.435 Total de horas de capacitación 	18,16 Horas promedio de capacitación por empleado capacitado 	\$10.679 Inversión por empleado capacitado 	\$42,6 millones Inversión total en capacitaciones 
11,57 Horas promedio de capacitación -mujeres 	16,09 Horas promedio de capacitación -hombres 	52,82 Horas promedio de capacitación -alta gerencia 	18,60 Horas promedio de capacitación -mandos medios 	11,9 Horas promedio de capacitación -staff 

Los valores de las horas promedio de capacitación del Grupo son un promedio de las horas promedio de capacitación de las compañías del Grupo. Los valores de capacitación de IOL son de agosto a diciembre de 2018.

¹ La información alcanza a todo el Grupo Supervielle.



Los focos de capacitación en 2018 fueron en conocimientos técnicos, herramientas de gestión de equipos y personales, normativa obligatoria, desarrollo de idioma y nuevas modalidades de organización del trabajo.

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

Empleados capacitados

Compañía	Cantidad
Banco Supervielle	2.515
Supervielle Seguros	51
Espacio Cordial	100
MILA	88
IOL	46
Cordial Compañía Financiera-Tarjeta Automática	1.189
Total	3.989

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

GRI 404-3

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

La evaluación de desempeño es una herramienta que les permite a nuestros colaboradores identificar sus fortalezas y debilidades. Buscamos que las evaluaciones de desempeño sean una instancia en la que cada colaborador pueda trabajar junto a sus líderes sobre sus objetivos y competencias.

Durante el período, se fue reforzando a través de comunicaciones internas la importancia de brindar feedback en forma continua. En Banco Supervielle se reeditó la campaña "Feedback en pantuflas" iniciada en 2017 y en Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática se realizaron campañas similares al inicio y cierre del proceso de evaluación.

TALLERES DE FEEDBACK

En el año se realizaron 12 talleres de feedback dictados por un consultor externo para Banco Supervielle, Supervielle Seguros y Espacio Cordial. En dichos talleres el eje de trabajo giró en torno de la importancia de brindar y recibir feedback, de generar conversaciones francas, con el trabajo de introspección necesario para encarar este tipo de encuentro por parte del líder. En una segunda etapa y previo a la instancia de evaluación

de desempeño 2018, el equipo de Desarrollo dictó 27 talleres en forma interna dirigidos a las distintas gerencias de Banco Supervielle y Espacio Cordial, con foco en los mandos medios, para reforzar los conceptos trabajados en la primera etapa y construir en conjunto el nuevo concepto de feedback y la importancia de generar confianza en los equipos.

En el período se realizaron 4.550 evaluaciones de desempeño.

COMUNICACIÓN INTERNA

En 2018 se hizo foco en el rol del líder como comunicador, apelando al concepto "Comunicá como un líder".

Realizamos encuentros con líderes de Alta Gerencia para trabajar con ellos su rol como comunicadores, haciendo eje en los canales a través de los cuales pueden acceder a la información y de qué manera pueden compartir esos mensajes. Los ejes de la actividad fueron **Enterate -Compartí - Motivá**. En esta línea, realizamos una conexión directa con el programa de reconocimiento StarMeUp, fortaleciendo la importancia del rol del líder para promover el reconocimiento como un valor organizacional.

- 40 encuentros.
- Promovimos nuestros canales de comunicación digital: Yammer y StarMeUp.

En Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática promovimos la participación activa de todos los colaboradores en la intranet, llamada Mundo Cordial, sobre la cual se realizó un rediseño en el último bimestre del año.

InvertirOnline tiene su muro social WIKI.IOL, que cuenta con secciones para la documentación que requiere cada área, fotos de eventos, actividades de integración, reconocimientos, acciones de las campañas de donación y festejo de días especiales.

En Supervielle cada persona asume un rol protagónico en la comunicación interna:

Nos enteramos de todo lo que pasa a través de las intranet INpulso, Mundo Cordial y WIKI.OIL

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



Promovemos estos mensajes

- Enterate
- Compartí
- Motivá
- Reconocé
- Escuchá
- Conversá
- Construí objetivos
- Encontrá un propósito
- Tus gestos y palabras se multiplican



Comunicamos vía mailing desde herramientas que permiten medir porcentajes de apertura y clics, permitiendo dar un mejor servicio a los clientes internos y evaluar el retorno de la inversión.

- Comunicaciones Internas
- Líderes al Día



Fortalecemos nuestra red corporativa Yammer, proponiendo un esquema de comunicación descentralizado donde las áreas se adueñan de la herramienta y comunican por sí mismas.

- Promovemos conversaciones instalando temas a través de nuevos formatos: gifs, videos, uso del #hashtag



Reconocemos a los que trabajan con nosotros a través de StarMeUp

StarMeUP

María Adamovic

Colaboradora más reconocida en Banco Supervielle.



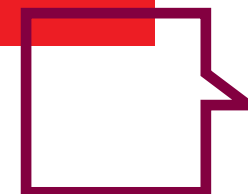
José Calderón Malara

Colaborador más reconocido en Cordial Servicios.



Valeria Chamas

Colaboradora más reconocida en Supervielle Seguros.



STARMEUP

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

LÍDERES AL DÍA

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

StarMeUp

Usuarios participantes

35%
(promedio del año).

StarMeUP

14.228

Cantidad de estrellas / reconocimientos.²

Yammer

Usuarios participantes

34%
(promedio del año).



² Incluye Banco Supervielle, Cordial Servicios, Supervielle Seguros, Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática.

GESTIÓN DEL CLIMA

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

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

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

El clima representa lo que percibimos estar recibiendo de la organización, de acuerdo con las diferentes dimensiones que configuran el ambiente de trabajo.



El compromiso es lo que percibimos estar dando como colaboradores.



La satisfacción es el contrato de expectativas entre:

- Contexto: lo que sucede fuera de la organización.
- Valores laborales: los valores que nos mueven para elegir un trabajo ideal.
- Subculturas organizacionales: los diferentes grupos de la organización según edad, antigüedad, género, entre otros.

Durante el año 2018 se trabajó sobre los resultados obtenidos en la encuesta del año 2017. Cada Gerencia recibió los resultados de sus áreas y se propuso identificar los aspectos de mayor relevancia para trabajar elaborando planes de acción interna a cada área.



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

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

Porcentajes sobre el total de colaboradores cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva y afiliaciones de defensa de intereses a nivel nacional o internacional, por empresa:

- Banco Supervielle: Convenio Bancario **99,69%**
- Cordial Compañía Financiera: Convenio Comercial **35,39%**
- Tarjeta Automática: Convenio Comercial **92,82%**
- Supervielle Seguros: Convenio Seguros **94,34%**
- Supervielle Asset Management: Todos los colaboradores fuera de convenio
- Espacio Cordial de Servicios: Convenio Bancario **99,20%**
- InvertirOnline: Convenio Comercial **24,24%**
- Micro Lending S.A: Convenio Comercial **47,37%**
- Grupo: Todos los colaboradores fuera de convenio

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

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

BENEFICIOS

GRI 401-2

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

Categoría	Beneficio	BS	GS	SAM	SS	EC	CCF	TA	MILA	IOL
Tu bienestar	Equipos de fútbol, básquet y vóley, clases de gimnasia y yoga	x	x	x	x	x				
	Kit de lactancia									
	Lactario en edificio corporativo	x	x	x	x	x				
	Estacionamiento para bicicletas	x	x	x						
	Running & Functional Team	x	x	x		x				
	Convenios con cadenas de gimnasios	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Tu economía	Préstamos hipotecarios, personales y de emergencia con tasas preferenciales y bonificaciones	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Bonificaciones en seguros	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Tipo de cambio preferencial para operaciones de cambio de moneda	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Tu futuro	Colaboración económica en educación especial para hijos con discapacidad	x	x	x	x	x				
	Colaboración económica para casamiento - obsequio	x	x	x	x	x				x
	Acuerdos de descuentos con instituciones educativas	x	x	x	x	x	x	x		x

Categoría	Beneficio	BS	GS	SAM	SS	EC	CCF	TA	MILA	IOL
Tu salud	Colaboración económica para nacimiento	x	x	x	x	x				
	Obsequio nacimiento	x	x	x	x	x	x	x		x
	Kits escolares para hijos	x	x	x	x	x	x	x	x	
	Programa de salud corporativo	x	x	x	x	x	x	x	x	
	Cobertura de emergencia médica	x	x	x	x	x	x	x		
	Consultorio médico	x	x	x			x	x	x	
	Nutricionista in-company	x	x	x						
	Seguro odontológico	x	x	x	x	x				
	Campaña de vacunación in-company	x	x	x	x	x				
	Asesor in-company prepagas	x	x	x	x	x	x	x		
	Dermatólogo in-company	x	x	x						
	Viernes Flex - Día de verano						x	x		
	Días de vacaciones - 1 semana adicional con antigüedad mayor a 3 años									x

Todos los colaboradores de las empresas de Grupo Supervielle, tanto los contratados a través de acuerdos full-time como los que trabajan part-time, gozan de los mismos beneficios.

ATRACCIÓN Y DESARROLLO DE TALENTOS

GRI 401-1

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

Durante 2018 se realizaron cerca de 1000 búsquedas para ocupar posiciones vacantes de distintas áreas en las compañías de Grupo Supervielle. En todos los casos se siguieron los procesos formales establecidos y se utilizaron técnicas grupales e individuales, que tienen como fin asegurar un proceso de reclutamiento objetivo, donde se busca que los candidatos que se incorporan a la organización cumplan con los requisitos estipulados en la política de empleos.

Usamos la **plataforma de reclutamiento** donde cualquier candidato interesado en sumarse a nuestros equipos puede dejarnos su CV.



Participamos de las **Ferias de Empleos** en universidades y de diferentes eventos con el Gobierno de la CABA, lo que nos permitió acercarnos a jóvenes y emprendedores con diversos talentos.

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

En Banco Supervielle celebramos la 9ª edición del **Programa Construyendo mi Futuro**. Participaron:

- 38 hijos de colaboradores
- 32 jóvenes de escuelas donde trabaja "Enseñá x Argentina"
- 8 becados de "Fundación Germinare"



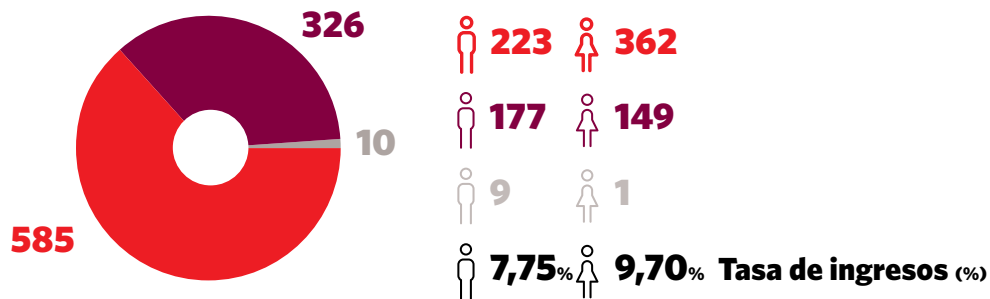
Continuamos promoviendo la utilización del **Programa de Referidos** en las compañías. En Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática se ocuparon 16 posiciones.

En InvertirOnline se lanzó la **búsqueda de talentos por Redes Sociales**.

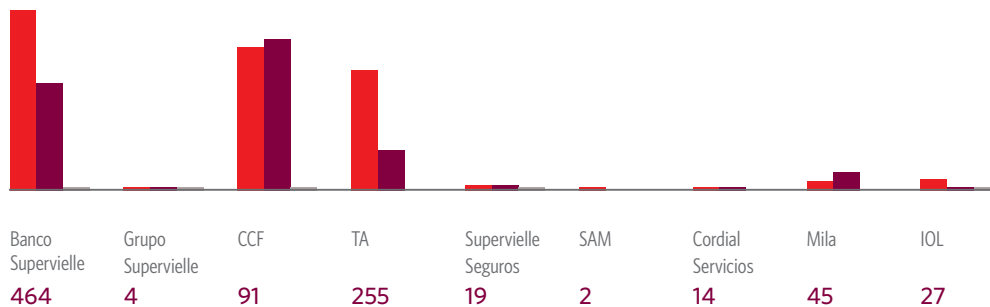


CANTIDAD Y TASA DE INGRESOS DEL GRUPO SUPERVIELLE 2018 SEGÚN GÉNERO Y RANGO ETARIO

Nuevas contrataciones por edad y por sexo



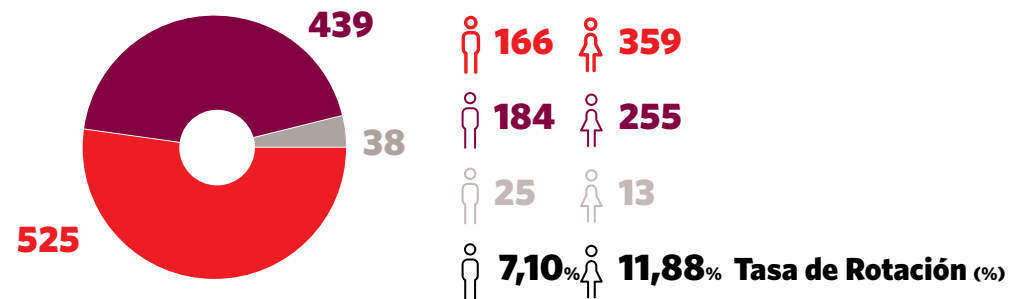
Nuevas contrataciones por compañía



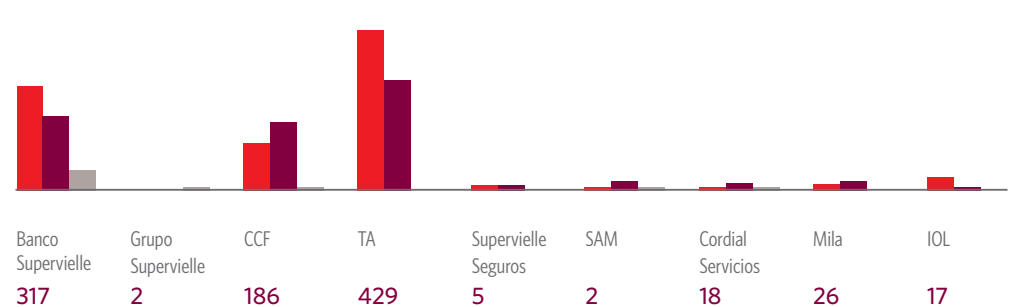
- Menores de 30 años
- Entre 30 y 50 años
- Mayores de 50 años

CANTIDAD Y TASA DE EGRESOS DEL GRUPO SUPERVIELLE 2018 SEGÚN GÉNERO Y RANGO ETARIO

Egresos por edad y sexo



Egresos por compañía





Cantidad y tasa de ingresos y egresos de Grupo Supervielle 2018 según zona geográfica

Región	Tasa de ingresos	Tasa de egresos
CABA	7,24%	4,28%
Provincia de Buenos Aires	5,55%	7,60%
NOA	0,45%	0,80%
NEA	0,49%	0,57%
Cuyo	0,83%	1,19%
Patagonia	1,95%	3,62%
Centro	0,93%	0,93%
TOTAL	17,45%	18,98%

"Elijo trabajar en Supervielle por el empuje de mi equipo, porque puedo innovar, equivocarme y volver a empezar, porque me divierto trabajando, y sobre todo porque estoy rodeada de buenas personas."

Micaela Belén Campos - Analista Ssr.

BUSINESS PARTNER

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

Tenemos 11 líderes en Banco Supervielle y 3 líderes en Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática asignados a las distintas áreas de negocios. El Business Partner busca ser un socio estratégico, que se asegura de garantizar la correcta implementación de políticas y prácticas de recursos humanos a través de acciones orientadas a construir equipos, incentivar conversaciones que fomenten el liderazgo, la colaboración y la construcción de un buen clima de trabajo.

ACCIONES EN BANCO SUPERVIELLE

- 188 visitas a Centros de Servicio y 234 visitas a Sucursales.
- 243 visitas y reuniones en áreas centrales.
- 60 desayunos grupales.

ACCIONES EN CCF Y TA

- 71 visitas a Sucursales y Tiendas de CCF & TA bajo el programa "Ampliando redes".
- 24 reuniones de "Oficina Móvil", donde los Business Partners trabajaron más cerca del cliente interno relevando consultas, pedidos, reclamos y sugerencias.
- 20 reuniones "Expandí tus Habilidades", en las que se abordaron las principales consultas sobre los procesos de RRHH de forma proactiva.

El objetivo de estos encuentros es conocer a las personas y fortalecer el vínculo con su referente de Recursos Humanos. Es un espacio donde se escuchan inquietudes, se resuelven dudas y se impulsa el crecimiento y desarrollo de los líderes y sus equipos.



“Facilitamos entornos de trabajo amigables donde cada integrante pueda desplegar su potencial y sentirse protagonista del crecimiento de Grupo Supervielle.”

Fabián Vitti, BP Región Interior,
Banco Supervielle

INNOVACIÓN CAMBIAMOS CON IDEAS

Agil

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

3.115

UTILIZARON LA APP
SUPERVIELLE CHEQUES

100%

de las sucursales que atienden al segmento previsional cuentan con cajas rápidas

Implementación de biometría facial para el ingreso en las aplicaciones móviles de personas y negocios



ESTRATEGIA DIGITAL

Nuestra sólida cultura de innovación nos ayuda a mantenernos constantemente al tanto de las necesidades de los clientes y las tendencias globales, creando e implementando de manera eficiente soluciones enfocadas a las preferencias del cliente local.

Durante 2018 Banco Supervielle puso foco en la transformación digital desarrollando especialmente las gerencias de Canales Digitales y Transformación, Innovación, Experiencia del Cliente y Procesos, Proyectos Estratégicos, Control de Gestión, Productividad Comercial y Datos.



El futuro de los servicios financieros está marcado por un proceso de transformación hacia un modelo de negocios digitales. La transformación abarca el uso de nuevas metodologías de trabajo, nuevas tecnologías y un fuerte cambio cultural dentro de la organización, siempre con foco en el cliente, buscando acompañarlo en este camino.

La innovación digital permite explorar nuevos negocios, procesos y tecnologías para establecer la visión de un banco del futuro. Hace foco en la eficiencia del banco y la experiencia del cliente, diferenciada por segmento y por canal, y ayuda a redefinir la organización. La mejora continua del gobierno de la información permite, adicionalmente, medir el estado y el avance, particularmente, acelerar la digitalización.

El banco continuó con el proceso de desarrollo iniciado en el 2017, en el cual junto a un grupo de siete bancos de capital nacional participaron en rondas de capitalización a través de Arfintech, invirtiendo en empresas de inversión, pagos, seguros y cyberseguridad. Asimismo, Grupo Supervielle lanzó en 2018 una iniciativa para trabajar cooperativamente con empresas fintech e insurtech mediante un vehículo de inversión, con el objetivo de asociarse con empresas de tecnologías disruptivas y con potencial de crecimiento exponencial que generen rentabilidad al fondo y sinergias con áreas estratégicas para Grupo Supervielle. El objetivo es crear oportunidades de negocios para las compañías y las empresas del portfolio. En 2018 se concretaron dos rondas de capitalización por parte del fideicomiso propio invirtiendo en empresas de brokerage de seguros y soluciones para comercios.

PROYECTOS DE INNOVACIÓN DIGITAL

Estamos trabajando en servicios y tecnologías disruptivas como:

- OnBoarding digital
- Biometría facial

Y en proyectos clave como:

- Mobile Banking Empresas
- Aplicación para Cordial Compañía Financiera

ONBOARDING DIGITAL

Actualmente los servicios bancarios no compiten contra sus pares, sino contra la última aplicación que el usuario utilizó en su dispositivo móvil. Los nuevos clientes están acostumbrados a acceder a servicios digitales para satisfacer sus distintas necesidades y añoran una experiencia uniforme entre cada uno de ellos. Sabiendo esto, se está creando una plataforma para la adquisición digital de productos financieros, con un piloto que sirvió de modelo para redefinir la experiencia y trabajar el diseño de una nueva herramienta durante 2019, que simplificará el proceso de alta del nuevo cliente con una visión end-to-end.

BIOMETRÍA FACIAL

El avance tecnológico en el sistema financiero no significa sacrificar los parámetros de seguridad. En pleno auge de perfiles sociales y de seguridad compartida, el equipo de Innovación Digital venía trabajando en un acceso más simple y seguro para sus clientes a servicios e información

financiera, en concordancia con la era digital. En 2018 se implementó la biometría facial para la registración del rostro para el ingreso en las aplicaciones móviles de personas y negocios, conservando los parámetros de seguridad y estableciendo monitoreos de control.

CAJAS RÁPIDAS CON IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA

GRI FS14

Se profundizó el modelo de atención mediante Caja Rápida (dispensador de dinero con identificación biométrica), iniciado en el 2017 dentro de los recintos en los Centros de Servicio, alcanzando una cobertura del 100% de esta red. Se invirtió tiempo y esfuerzo en la comunicación y enseñanza de su manejo para favorecer la aceptación y el acostumbramiento de los clientes mayores, redundando en claros beneficios en cuanto a la reducción de los tiempos de espera y agilidad en la operación.

Basados en los buenos resultados obtenidos se realizaron pruebas piloto para poner a disposición estos equipos en los lobbies de los Centros de Servicio, extendiendo su uso a las 24 horas del día para descomprimir el flujo de público en horario bancario.

- 177 cajas rápidas en 78 centros de servicio (el 100% de la red)
- 43% de los clientes que extrajeron dinero dentro de un CS lo hicieron a través de una Caja Rápida
- 18% de reducción de clientes en línea de caja en diciembre 2018 respecto de diciembre 2017

Fuimos el primer banco en utilizar la tecnología biométrica para agilizar los servicios de identificación de nuestros clientes adultos mayores. Hoy somos el primer banco en llevar esta tecnología a los cajeros automáticos.

APP SUPERVIELLE CHEQUES

A través de un proceso evolutivo, se incorporaron mejoras en la captura de imágenes de cheques para acelerar la adopción y usabilidad de la aplicación.

Empresas cliente que utilizaron la aplicación en el 2018	3.115
--	-------

Monto total operado en el 2018 con la aplicación	\$2.475.512.039
--	-----------------

Cantidad de cheques descontados en el 2018	42.148
--	--------

ONLINE BANKING DE EMPRESAS E INDIVIDUOS

En el área de Canales Digitales, se implementó el acceso al nuevo Online Banking de Empresas, que se habilitó gradualmente a todos los clientes. Se buscó promover la autogestión desde el canal digital.

El acceso Online Negocios se unificó a la aplicación móvil de Personas. Esto nos permite ofrecer un servicio digital desde una aplicación móvil que incorpora un módulo de autorizaciones, consulta de saldos y movimientos,

biometría facial para acceso a la aplicación y otros servicios, además de un módulo de resultados analíticos.

En el Online Banking Individuos se facilitó el acceso a la información de los productos financieros a través de un nuevo diseño, la compra-venta de moneda extranjera a no residentes, el blanqueo online de claves digitales vía SMS, el nuevo Programa de Referidos para clientes de renta alta, la constitución de plazos fijos UVA y se unificó el programa de fidelidad en Club Supervielle.

APLICACIÓN DE CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA

Continuamos trabajando en la mejora de la experiencia del cliente a través de la optimización de cada punto de contacto. En este marco se lanzó la App Mobile Fase dos, que consiste en:

- Visualización del resumen
- Estado del préstamo
- Chat
- Mensajes Push
- Visualización de últimos movimientos



“La innovación digital nos permite explorar nuevos negocios, procesos y tecnologías, para establecer la visión de un banco del futuro.”

Julio Patricio Supervielle
Presidente del Directorio

SIMPLICIDAD FACILITAMOS

Sencillo

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

4.936

**EMPRESAS
CLIENTES**



11%

de market share entre bancos privados que ofrecen préstamos hipotecarios



**Lanzamiento del Seguro
Integral de Comercio para
Emprendedores y Pymes**

FOCO EN EL CLIENTE

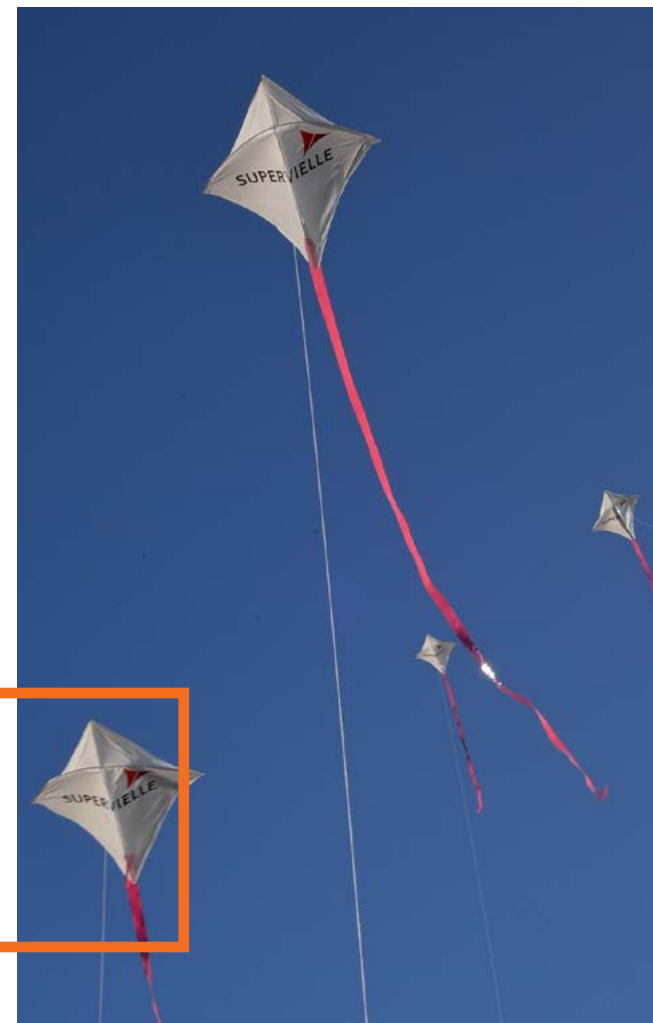
Impulsamos y respaldamos los proyectos de nuestros clientes. Los invitamos a la búsqueda de la superación personal y colectiva, basándonos en el entendimiento de las problemáticas personales y las posibilidades que les podemos ofrecer.

PERFIL DE NUESTROS CLIENTES

GRI FS6

En Grupo Supervielle tenemos un enfoque multimarca y multicanal a través del cual proveemos productos financieros y no financieros diseñados especialmente a la medida de las necesidades de cada cliente. Nuestras compañías se focalizan en clientes de varios segmentos y cuentan con un enorme potencial de cross-selling que

opera a través de Banco Supervielle, Supervielle Asset Management (SAM), Supervielle Seguros, Cordial Compañía Financiera (CCF), Tarjeta Automática (TA), Espacio Cordial de Servicios (Cordial Servicios), Micro Lending (MILA) e InvertirOnline (IOL). Gracias a nuestra plataforma de servicios corporativos compartidos podemos lograr altos niveles de eficiencia.

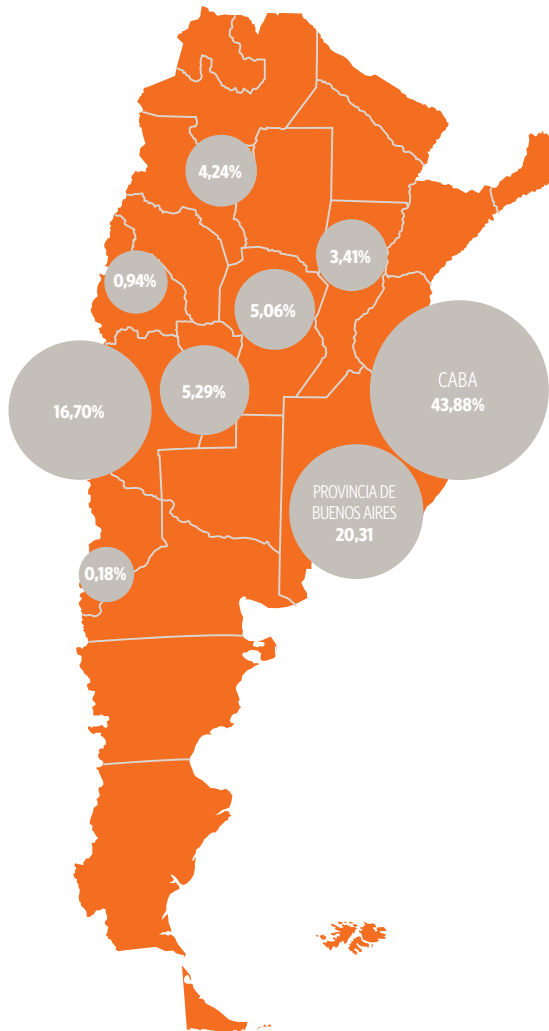


BANCO SUPERVIELLE

Facturación total en miles de pesos:

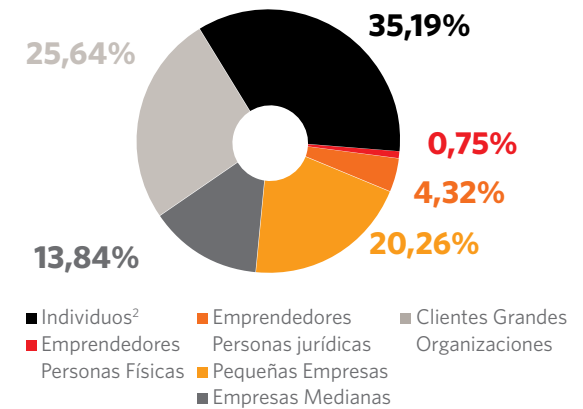
71.527.777

Cartera de clientes por región

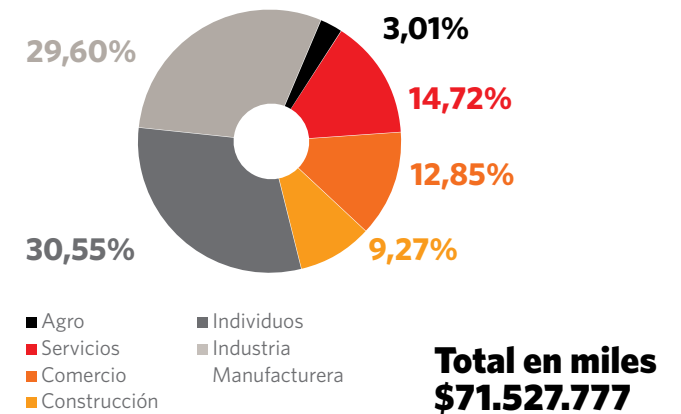


Cartera de clientes por región	Valor total en miles
CABA	\$31.383.744
Buenos Aires	\$14.529.849
Mendoza	\$11.943.139
San Luis	\$3.783.069
Córdoba	\$3.618.995
Tucumán	\$3.032.110
Santa Fe	\$2.439.048
San Juan	\$670.899
Neuquén	\$126.923
Totales	\$71.527.777

Cartera de clientes por tamaño



Cientes por sector



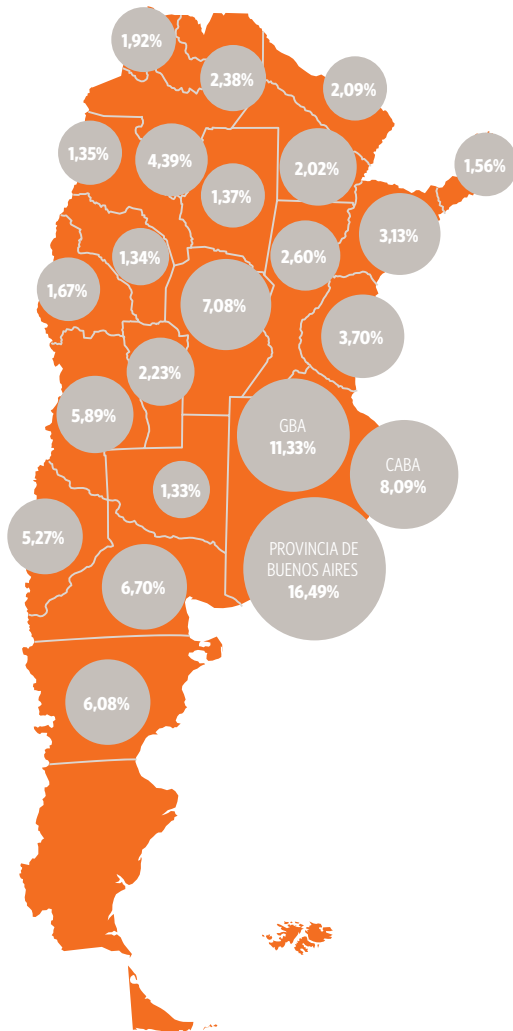
² Identité, Previsional y Renta Masiva

CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA

Facturación total en miles de pesos:

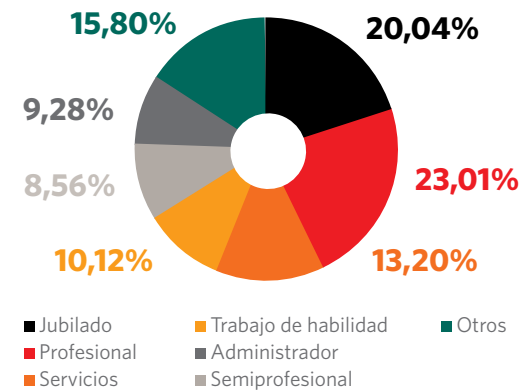
10.603.032

Facturación por provincia



Facturación por provincia	Valor total en miles
Buenos Aires	\$1.748.933
Catamarca	\$143.051
Chaco	\$214.052
Chubut	\$644.291
CABA	\$858.092
Córdoba	\$750.831
Corrientes	\$331.857
Entre Ríos	\$392.563
Formosa	\$221.270
Gran Buenos Aires	\$1.201.687
Jujuy	\$203.287
La Pampa	\$141.112
La Rioja	\$142.296
Mendoza	\$624.622
Misiones	\$165.730
Neuquén	\$558.498
Río Negro	\$709.895
Salta	\$251.874
San Juan	\$176.906
San Luis	\$235.945
Santa Fe	\$275.495
Santiago del Estero	\$145.575
Tucumán	\$465.172
Totales	\$10.603.032

Facturación por segmento



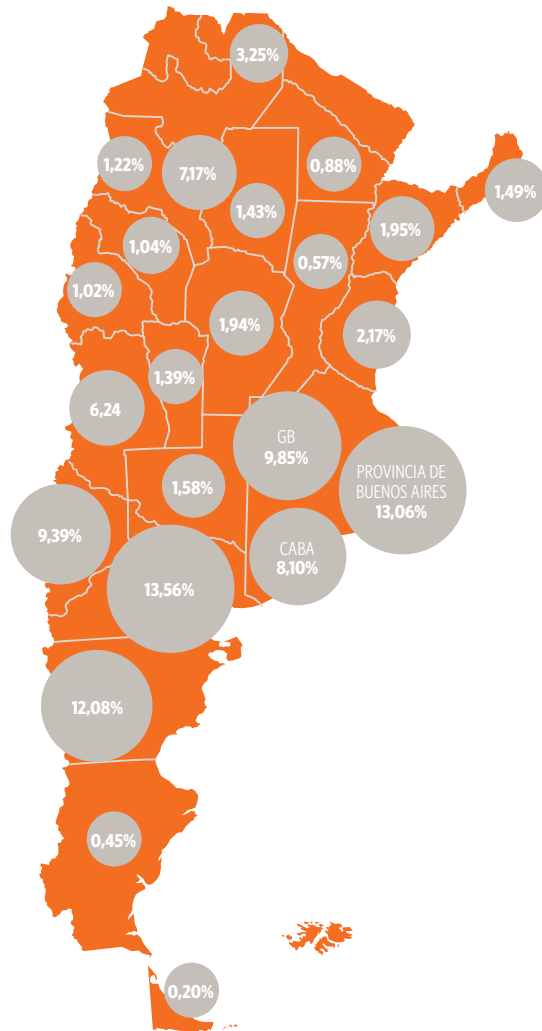
Total en miles
\$10.603.032

TARJETA AUTOMÁTICA

Facturación total en miles de pesos:

449.193

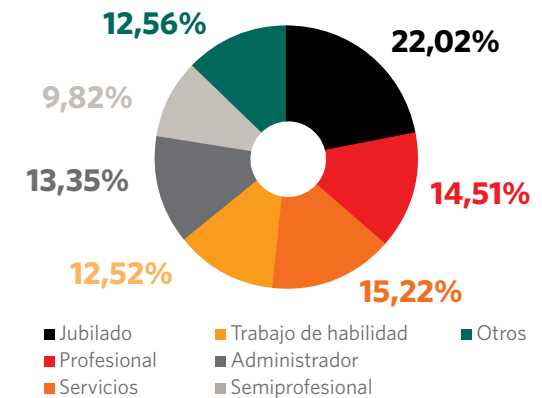
Facturación por provincia



Cartera de clientes por región

Cartera de clientes por región	Valor total en miles
Buenos Aires	\$58.643
Catamarca	\$5.472
Chaco	\$3.944
Chubut	\$54.248
CABA	\$36.381
Córdoba	\$8.731
Gran Buenos Aires	\$44.225
Corrientes	\$8.742
Entre Ríos	\$9.740
La Pampa	\$7.111
La Rioja	\$4.658
Mendoza	\$28.045
Misiones	\$6.689
Neuquén	\$42.168
Río Negro	\$60.902
Salta	\$14.577
San Juan	\$4.590
San Luis	\$6.245
Santa Cruz	\$2.009
Santa Fe	\$2.558
Santiago del Estero	\$6.425
Tucumán	\$32.202
Tierra del Fuego	\$879
Totales	\$449.193

Facturación por tipo de cliente

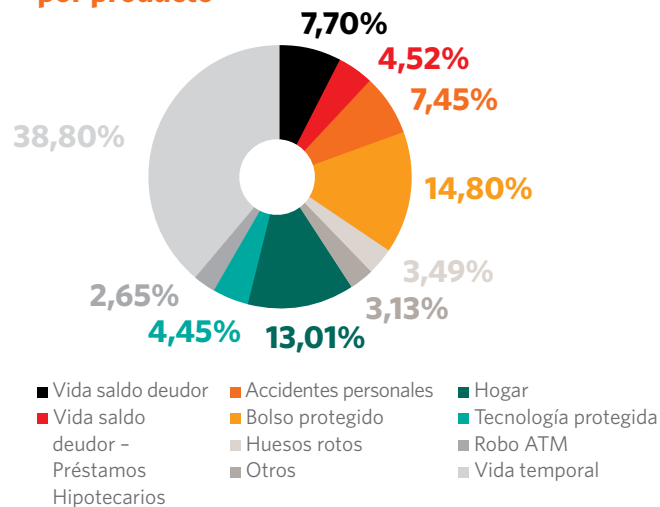


Total en miles
\$449.193

SUPERVIELLE SEGUROS

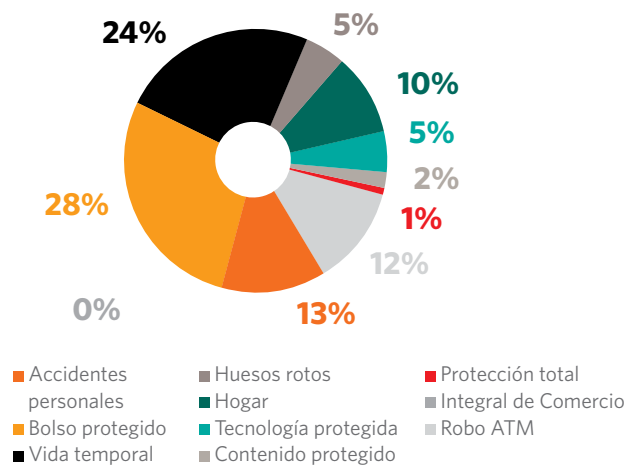
Certificados de seguro
636.563

Primas de seguros por producto



Total en miles
\$1.001.837

Certificados de seguro por tipo de producto (cantidad)



Total de certificados de seguro
636.563



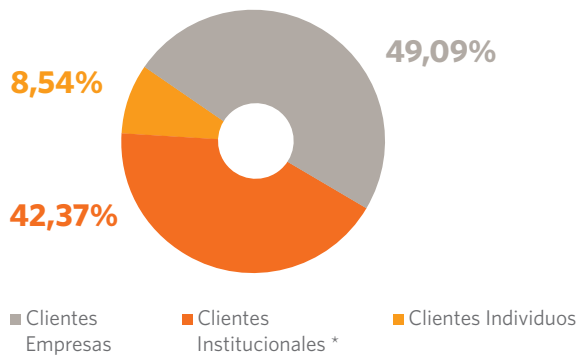
En un proceso continuo de oferta de nuevos productos para los distintos segmentos de clientes de Grupo, en 2018 Supervielle Seguros incorporó la comercialización de seguros Integral de Comercio con foco en el segmento de Emprendedores y Pymes.



SUPERVIELLE ASSET MANAGEMENT

Facturación total en miles de pesos:
13.648.000

Facturación por segmento

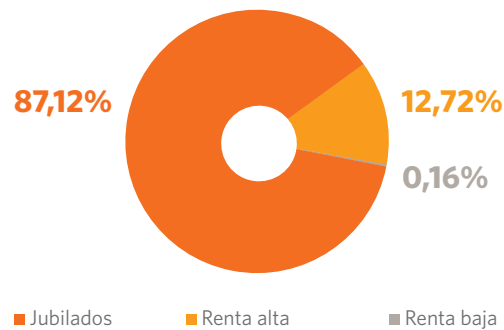


Total en miles
\$13.648.000

CORDIAL SERVICIOS

Total de clientes:
107.435

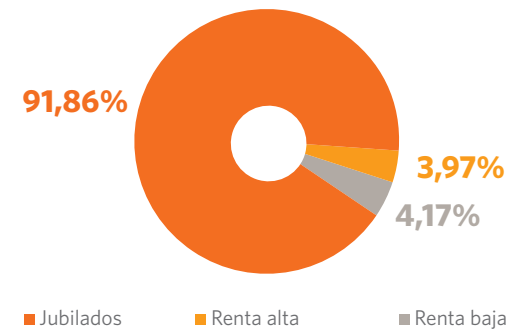
Cantidad de clientes por segmento



Total de clientes
107.435

Facturación total en miles de pesos:
592.738

Facturación por segmento



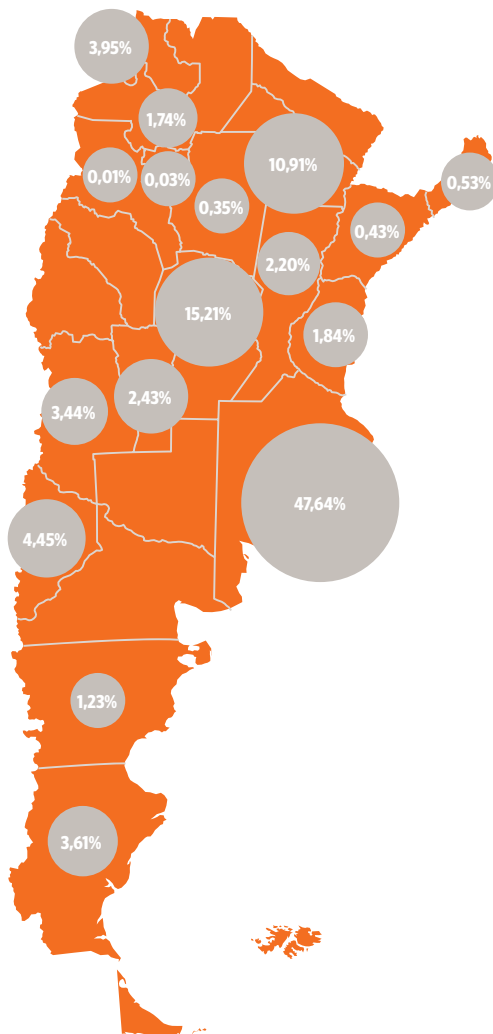
Total en miles
\$592.738

MICRO LENDING

Facturación total en miles de pesos:

660.590

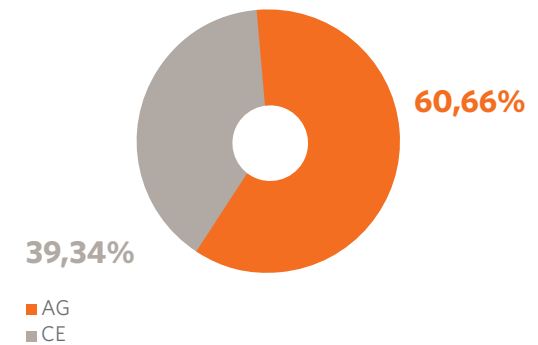
Facturación por región



Cartera de clientes por región

Cartera de clientes por región	Valor total en miles
Buenos Aires	\$314.681
Catamarca	\$50
Chaco	\$72.043
Chubut	\$8.144
Córdoba	\$100.507
Corrientes	\$2.864
Entre Ríos	\$12.149
Jujuy	\$26.066
Mendoza	\$22.745
Misiones	\$3.524
Neuquén	\$29.412
Salta	\$11.473
San Luis	\$16.042
Santa Cruz	\$23.852
Santa Fe	\$14.517
Santiago del Estero	\$2.328
Tucumán	\$194
Totales	\$660.590

Facturación por canal



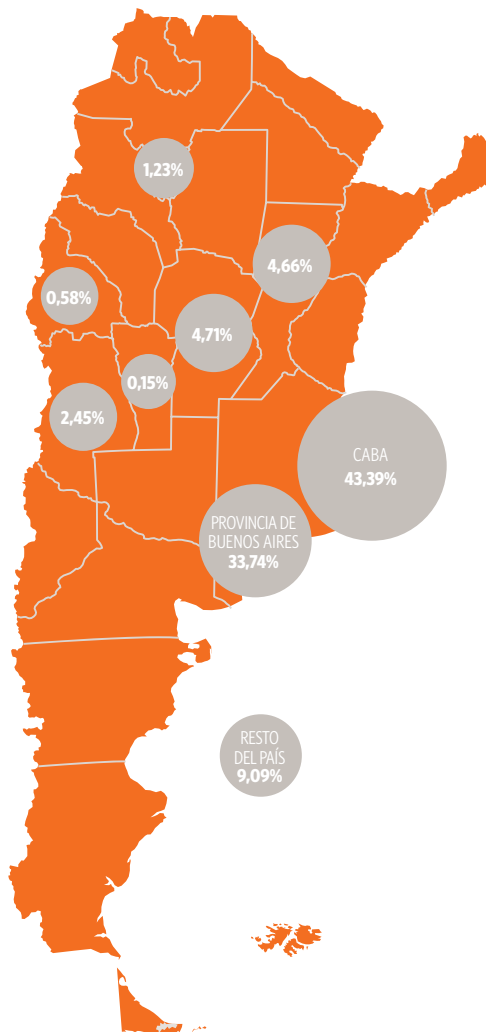
Total en miles
\$660.590

INVERTIRONLINE

Facturación total en miles de pesos:

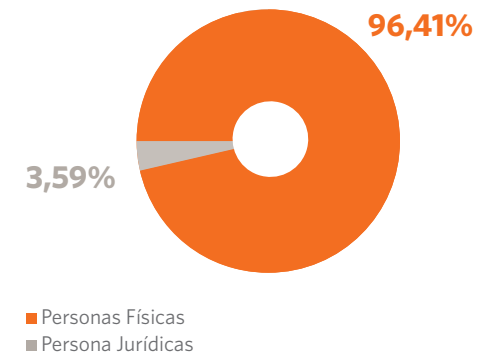
7.277.749

Facturación por región



Cartera de clientes por región	Valor total en miles
CABA	\$3.157.793
Buenos Aires	\$2.455.315
Mendoza	\$178.428
San Luis	\$11.029
Córdoba	\$342.524
Tucumán	\$89.650
Santa Fe	\$339.379
San Juan	\$42.102
Resto del país	\$661.528
Totales	\$7.277.749

Facturación por tipo de cliente



Total en miles
\$7.277.749

SEGMENTOS GRUPO SUPERVIELLE

Grupo Supervielle conduce sus operaciones a través de los siguientes segmentos:

- Banca Minorista
- Banca Empresas
- Tesorería
- Financiamiento al Consumo
- Seguros
- Gestión de activos y otros servicios

BANCA MINORISTA

El modelo de atención a nuestros clientes busca la máxima eficiencia, preservando el contacto y la asistencia personalizada que requieren los segmentos estratégicos. Tras la evaluación de las particularidades de cada cliente se diseñan productos y servicios de acuerdo con sus necesidades, subsegmentando a los clientes para alcanzar un nivel de servicio ajustado a cada perfil.

PERFIL DE NUESTROS CLIENTES INDIVIDUOS:

En Banco Supervielle ofrecemos a nuestros clientes individuos una amplia gama de productos bancarios, incluidos préstamos personales, préstamos hipotecarios, garantías de inquilinos, anticipos de haberes, préstamos prendarios, pago de haberes (planes sueldo), tarjetas de crédito, tarjetas de débito, cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo, cuentas corrientes, además de servicios financieros e inversiones como fondos comunes de inversión, cobertura de seguros y garantías y pagos de beneficios a jubilados y pensionados, entre otros.

Renta masiva

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



Renta alta

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



Emprendedores y Pymes

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



Jubilados y pensionados

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



Préstamos

Ofrecemos líneas de préstamos personales desarrolladas acorde con las necesidades de los distintos segmentos.

Préstamos hipotecarios

Desde 2016 ofrecemos a nuestros clientes individuos préstamos hipotecarios UVA. Éstos son hipotecas con bajas cuotas mensuales que permiten que una mayor cantidad de personas accedan a préstamos más altos con menores niveles de ingresos.

- Primer banco privado en ofrecer préstamos sin límites de monto.
- Hasta 30 años de plazo.
- Primera o segunda vivienda, ampliación, refacción.

Nos situamos en forma exclusiva en uno de los portales de propiedades más grande de la Argentina y realizamos convenios con brokers, grandes desarrolladores e inmobiliarias para fortalecer la generación de contactos con potenciales clientes. Los Préstamos Hipotecarios UVA comenzaron en el año 2018 con un fuerte dinamismo, posicionándose Banco Supervielle dentro de los primeros cinco bancos privados en colocación de este producto.

- 57% de crecimiento en ventas de hipotecas UVA con respecto a 2017.
- \$2.391.928 millones otorgados en préstamos hipotecarios UVA en 2018.
- 11% de market share entre bancos privados que ofrecen préstamos hipotecarios.

Garantía para Inquilinos es un producto en el cual el banco es pionero. Extendimos su comercialización fuera del Gran Buenos Aires y potenciamos su desarrollo aprovechando el cambio de tendencia en las preferencias y necesidades del cliente. Nos apoyamos en la gestión de nodos hipotecarios propios, constituidos por oficiales especializados en productos inmobiliarios y en una extensa red de brokers que le otorgan al producto alcance nacional.

Los **Préstamos Prendarios** se reestructuraron a partir de la adquisición de la compañía MILA y la consecuente ampliación de los canales de comercialización. La reestructuración se enfocó primordialmente en la redefinición del pricing, un nuevo modelo de cross-selling inicial para sus tomadores, la ampliación de los canales de comercialización con la incorporación de múltiples concesionarios automotores y el inicio hacia finales del año de las operaciones para préstamos UVA.

Tarjetas de crédito y débito

Ofrecemos tarjetas de crédito adecuadas a la situación de cada cliente. Desde el Banco se ha mantenido un fuerte foco en el proceso de adhesión de comercios, trabajando en la eficiencia a la hora de dar el alta y en la experiencia para hacer más simples e intuitivos los procesos.

Reemplazamos el parque de tarjetas de débito a tecnología chip para los segmentos más expuestos al riesgo de fraude por skimming y nos posicionamos por encima del sistema en relación con el parque de tarjetas de débito con chip.



En línea con el pilar de Transformación Digital, se mantuvo un fuerte foco en la incorporación de tecnología contact-less en los productos MasterCard Platinum y Black y hacia fines de 2018 incorporamos los productos Internacional y Gold, completando así toda la cartera MasterCard.

Continuamos con la migración de resúmenes de tarjeta en papel a digital y desarrollamos los procesos automáticos de envío de resumen vía e-mail.

Este año se implementó el envío de tarjetas de crédito a domicilio en busca de mejorar los tiempos de entrega de tarjetas y su activación.

Inversiones

Enfocados en la eficiencia de las operaciones, continuamos con el fortalecimiento y desarrollo de canales automáticos para la gestión integral de la operatoria de clientes en materia de inversión.

Este año comenzamos con la unificación de plataformas de gestión, a fin de sumar agilidad, ofrecer mayor cantidad de productos y mejores alternativas de inversión a nuestros clientes, para así lograr una mayor penetración de fondos administrados y un incremento en la captación de clientes de renta alta.

Se ha logrado canalizar un alto porcentaje de operaciones de constitución de plazo fijo, de fondos comunes de inversión y compra-venta de acciones, bonos y monedas a través de canales automáticos.

Lanzamos el plazo fijo nominado en UVA con una propuesta atractiva para su constitución mediante canales automáticos.

Seguros

Buscamos estar donde el cliente quiere estar: comprar, opinar, simular y comparar a través de canales digitales.

Ya están disponibles en Online Banking los seguros de bolso protegido, tecnología protegida, contenido protegido y robo en cajero. Y seguimos trabajando en la mejora de productos como la cotización y contratación online para el seguro de autos.

Con una mirada integral de Grupo, Supervielle Seguros y Banca Minorista trabajaron en el diseño de productos para atender las necesidades reales de cada segmento de clientes y se incorporaron los seguros de mascotas, bicicletas y productos de alta gama para clientes exclusivos.

Por último, lanzamos el Seguro Integral de Comercio que completa la oferta de servicios para Emprendedores y Pymes.

CLIENTES EMPRESAS

En Banca Empresas operamos con todos los segmentos de empresas, con mayor penetración en las pequeñas y medianas empresas.

**Contamos con una
cartera de 4.936
empresas clientes.**

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

Entre los principales productos se destacan los adelantos en cuenta corriente, el descuento de cheques, facturas y certificados de obra, los préstamos financieros (sola firma y con garantías), los préstamos con garantía de Sociedades de Garantía Reciproca, las líneas de financiamiento de comercio exterior, el leasing y los servicios de cash management y transaccionales.

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

Segmento Pymes

Hacemos foco en subsegmentos clave, apalancándonos en las fortalezas de nuestros productos.

Pymes AMBA

Nuevos clientes:

+32% de altas respecto de 2017

Volumen promedio de activos:

+16% respecto de 2017

Modelo de atención diferencial

Las 20 sucursales más grandes del Banco cuentan con un modelo de atención diferencial según el tipo de cliente. Cada una cuenta con dos perfiles de ejecutivos, uno enfocado en las empresas de facturación mayor y cuya cartera de clientes es reducida y otro ejecutivo exclusivo para Emprendedores y Pymes de facturación menor. Esto permite ofrecer un servicio de especialización para las empresas más grandes y mayor agilidad para las más chicas.

El 85% de las sucursales y el 92% de los clientes reciben atención personalizada y exclusiva.

Modelo de atención en nodo

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

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.

Subsegmentos

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

En noviembre lanzamos la propuesta de valor dirigida al sector Salud, complementando de esta manera el posicionamiento comenzado en 2017.

Franquicias

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

En 2018 profundizamos el foco en la captación de nuevos clientes y el stock de clientes aumentó 71%.

- ➔ Ofrecemos financiamiento de hasta 40% de la inversión inicial y un préstamo de hasta \$800.000. Quienes comienzan su actividad comercial pueden acceder a tasas preferenciales y un plazo de seis meses para empezar a abonar la primera cuota de capital, además de contar con una bonificación del 100% de la cuenta de franquicia durante ese período.
- ➔ Damos mayor beneficio a más de 40 marcas ya establecidas bajo el formato de franquicias registradas en la Asociación Argentina de Marcas y Franquicias (AAMF), entidad de la cual somos aliados.
- ➔ A fin de ampliar el universo de clientes calificados y asistir a las marcas precalificadas (40), en julio se incorporó a las SGRs, pudiendo asistir a todo aquel cliente que tuviese un contrato de franquicias firmado y no tuviese track record crediticio (start up).

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

Transporte

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

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

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

Financiación para Pymes de Transporte:

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

La originación de nuevos clientes se comportó de acuerdo con el segmento, aumentando el stock de clientes más de un 23%.

Salud

En noviembre lanzamos la propuesta de valor dirigida a Centros de Atención y Diagnóstico, Consultorios Externos, Laboratorios y Droguerías. A fin de brindar al target en cuestión una propuesta acorde con sus necesidades, realizamos focus groups 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, brindamos respuesta dentro de las 24 horas y dentro de las 72 horas para el caso de calificaciones mayores.

División Vinos

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

- Se emite un informe trimestral que es material de consulta permanente para los directivos de las empresas que forman parte de los distintos engranajes de la cadena de valor. El informe anual se presentó en el Hotel Hyatt de Mendoza en mayo.
- El Banco estuvo presente en la Sitevinittech, la feria más grande de proveedores de la industria en Sudamérica. Allí lanzamos la Comunidad de Leasing para bienes de capital, integrada por bodegas y unidades de negocios vitivinícolas y por los proveedores de bienes de capital de la industria. El convenio permitirá a sus miembros obtener mejores condiciones al momento de decidir sobre su plan de inversiones.
- El Banco se convirtió en una de las primeras instituciones (no bodega) asociadas a la Cámara de Bodegueros de San Juan. La Cámara tiene más de 80 años de vida y nuclea a las principales bodegas fraccionadoras de la Provincia de San Juan.





Los pilares de la propuesta de valor al subsegmento Salud son celeridad en el otorgamiento del crédito, de 24 a 72 hs, y los acuerdos con vendors.

→ Se continuó apoyando al sector primario con los préstamos de cosecha y acarreo y financiando las compras de uva que realizan las bodegas.

→ Se lanzó el Circuito Gastronómico por Bodegas que tiene como objetivo apoyar al turismo enológico.

→ La División Vinos del Banco organizó la “Innovation Week” junto a la Universidad Nacional de Cuyo, la Corporación Andina de Fomento y la consultora chilena Transforme. Este programa convocó a 25 empresas relacionadas con la industria a una intensa semana de capacitación y trabajo sobre temas referentes a la innovación en la industria vitivinícola. Fue el primer paso para la futura creación de un centro de innovación en la Provincia de Mendoza.

Proyecto Oil & Gas

El sector petrolero tiene un alto potencial de crecimiento. En 2018 decidimos profundizar el dimensionamiento de la oportunidad que presenta y sentamos las bases para el desarrollo del proyecto Oil & Gas. La actividad presenta crecimiento sostenido, aunque con ciclos, encontrándose concentrada en la Patagonia en las cuencas neuquinas y en el golfo de San Jorge, que concentran un 80% de la producción e inversiones del país.

Es por eso que en 2018 abrimos una nueva sucursal en la ciudad de Neuquén, buscando la cercanía necesaria para trabajar con la cadena de valor de los grandes operadores y mejorar la competitividad para incorporar nuevos planes sueltos de alto poder adquisitivo que residen en la zona.

Productos y servicios

Banca Transaccional

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

Banca Digital

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

Factoring

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

Nuestra participación en el mercado factoring del sistema financiero argentino es de aproximadamente el 7,4%.

Leasing

La Gerencia de Leasing atiende las necesidades de instrumentación de todas las bancas comerciales de Banco Supervielle.

Durante el año 2018 se trabajó en la revisión de los procesos, logrando mejorar la experiencia de los clientes. El camino de la transformación digital va a permitir que el producto continúe teniendo un alto nivel de aceptación en el mercado.

Comercio Exterior

Durante el año 2018 la normativa cambiaria aplicable al comercio exterior continuó simplificándose, lo cual ha permitido agilizar el proceso de liquidaciones.

El Banco creció en un 25% su participación de mercado en la cantidad de operaciones de exportación de mercaderías.

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

El centro de atención "Contacto Comex", creado a fines de 2017 y conformado por un equipo de especialistas dedicado íntegramente a la atención de consultas de comercio exterior de nuestros clientes, **atendió en 2018 a más de 5.000 casos de clientes.**

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

Sociedades de Garantías Recíprocas (SGRs)

Continuamos operando con el 70% de las SGRs autorizadas en el país (24 sobre 35 SGRs y Fondos de Garantías autorizados) y fuimos reconocidos como el Banco de las SGRs por la Cámara Argentina de Sociedades y Fondos de Garantías (Casfog), por bancos colegas y por la Autoridad de Contralor (Ministerio de la Producción/Sepyme).

Somos también el primer banco privado en operar con el Certificado de Garantía Digital emitido por Garantizar SGR (entidad Nº 1 del país - participación del 50% del sector) y hemos suscripto con Garantizar SGR el convenio de Tarjeta Business con límite de compra avalado.

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

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

TESORERÍA

Es el principal responsable de la asignación de la liquidez del banco de acuerdo con las necesidades de Banca Minorista, Banca Empresas y del propio segmento.

Tesorería implementa las políticas de gestión de riesgos financieros del Banco, administra las operaciones de la mesa, distribuye productos de tesorería como títulos de deuda y desarrolla negocios con clientes mayoristas financieros y no financieros.

El segmento de Tesorería está compuesto por Mercado de Capitales, Operaciones de Mesa, Banca Corresponsal, Área de relacionamiento con Sector Público y Entidades Intermedias.

Mercado de Capitales

Banco Supervielle es una de las entidades líderes del Mercado de Capitales en Argentina. Ofrecemos una amplia variedad de productos: fideicomisos financieros, valores de corto plazo, obligaciones negociables y préstamos sindicados.

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

Operaciones de Mesa

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

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

Banca Corresponsal

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

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

Sector Público y Entidades Intermedias

GRI FS14

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

En octubre ganamos la licitación para ser agente financiero en el Municipio de la Ciudad de San Luis, consolidando la participación en este segmento donde Banco Supervielle acompaña a todos los municipios de esta Provincia.

Adicionalmente a los servicios prestados en Mendoza y San Luis, trabajamos con el sector público en las Provincias de San Juan, Córdoba y Buenos Aires y con universidades nacionales que nos contratan para el pago de haberes de sus dependientes y la venta de productos y de servicios financieros.



FINANCIAMIENTO AL CONSUMO

El negocio de consumo de Grupo Supervielle es desarrollado a través de sus subsidiarias Cordial Compañía Financiera y Tarjeta Automática. A partir de 2018 se incorporaron a este segmento Micro Lending (MILA) y Espacio Cordial de Servicios (Cordial Servicios).

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

DIVERSIFICACIÓN: productos que satisfacen las necesidades de los clientes y propuestas de valor diferenciales según los diferentes clusters a los que pertenecen.

Accesibilidad: propuestas flexibles centradas en el cliente y adaptadas al concepto de multicanalidad.

La propuesta de valor incluye:

Una tarjeta de crédito abierta

que se puede encontrar en los locales de Walmart Argentina S.R.L., Hipertehuelche y Tarjeta Automática y con la cual los clientes pueden consumir en la red de comercios adheridos a MasterCard y, además, obtener adelantos de efectivo.



Una tarjeta de crédito cerrada

con la marca del comercio que permite realizar compras únicamente en el comercio en que es emitida y en pesos. En la actualidad operamos este producto sólo con Walmart Argentina S.R.L.



Préstamos de consumo

línea de crédito para la compra de productos específicos, concretándose la operación con la entrega de los mismos.



Seguros y otros productos no financieros

comercialización de seguros de Accidentes Personales, Bolso Protegido, Salud, Desempleo, Protección Total, Asistencia Hogar, Garantía Extendida, Tecnología Protegida y Hogar.



Préstamos personales

de dinero en efectivo a tasa fija basados en un sistema de amortización francés.



La **multicanalidad** obliga a la empresa a tener presencia a lo largo y ancho del país a través de tres canales:

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

Servicios Financieros Walmart

CCF es proveedor exclusivo de servicios financieros de Walmart hasta agosto de 2020. Luego de un 2018 en que 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 con propuestas como:

- “Un beneficio todos los días”: facilita el acceso a las necesidades básicas de nuestros clientes, reduciendo las propuestas de electro y otros bienes durables.
- Incremento de la oferta de productos y promociones diferenciales durante los eventos o fechas claves, como “Black Friday”, “Maratón de Descuento” y Navidad.
- Aumento de los cash backs y una propuesta adaptada al segmento en Changomas.
- Nueva dinámica promocional que se traduce en descuentos por categorías y descuentos diferenciales

Ofrecemos:

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

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 a Grupo Supervielle. Ofrecemos:

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

El objetivo 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.

“Tu Crédito Hipertehuelche”

En 2017 CCF renovó por tres años el vínculo de exclusividad con Hipertehuelche. El objetivo del nuevo contrato consiste en incrementar el desarrollo del programa de servicios financieros a fin de poder alcanzar nuevos segmentos que hoy no acceden al financiamiento. Se trabajó en:

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

Ofrecemos:

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

A pesar de las dificultades del mercado, continuamos invirtiendo en el desarrollo de proyectos apuntados a la mejora de la experiencia del cliente, enfocándonos en mejorar el customer journey a través de la optimización de cada punto de contacto.

Para mejorar la experiencia del cliente desarrollamos nuevos canales de información, mejoramos la tecnología existente y optimizamos una gran parte de los procesos.

Algunos de nuestros proyectos en 2018 fueron:

Lanzamiento App Mobile Fase dos:

- Visualización del resumen
- Estado del préstamo
- Chat
- Mensajes Push
- Visualización de últimos movimientos



Roll out del embozado en tienda en la totalidad de las sucursales Experience de Walmart.



Nuevos procesos de activación de clientes inactivos.

Nuevas mejoras en el sistema de originación para préstamo de consumo que permite acortar los tiempos y simplificar los procesos, tanto en el *back end* como en el *front end*.

Nuevo modelo comercial para sucursales Carta Automática. Se desarrolló un piloto en donde se realizaron asociaciones con proveedores de electro y de servicio con el objetivo de tener una oferta integral para el cliente.

Nuevo modelo de gestión de telemarketing, en el cual se triplicó la productividad.



Nueva fase del proyecto Experiencia clientes:

- Implementación de NPS para medir la fidelidad de la cartera
- Mapeo del customer journey
- Nueva segmentación basada en los arquetipos construidos en 2017 para ajustar la oferta de productos

Buscando tener una propuesta más amplia de productos de financiación, CCF alcanzó un acuerdo con MILA por el cual comenzó a vender productos prendarios en concesionarias y agencias a través de los canales de MILA.



En 2018 alcanzamos un stock de 636.563 pólizas vigentes.

Productos no financieros

A través de Cordial Servicios, que forma parte de este segmento desde 2018, Supervielle ofrece productos y servicios no financieros. Comercializa todo tipo de bienes y servicios vinculados con las actividades de seguros, turismo, planes y/o servicios de salud y otros bienes y servicios.

En 2018 alcanzó a vender un total de 65.000 productos electrodomésticos y 100.000 planes de servicios a través de diferentes canales:

Venta directa: en 78 puntos de venta ubicados en los centros de servicios de Banco Supervielle donde atendemos al segmento previsional, comercializando principalmente productos de electrodomésticos, planes de salud, de seguridad, servicios prepagos y turismo con nuevos productos y viajes grupales para la tercera edad. Y en seis sucursales de la cadena de supermercados Emilio Luque y en la sucursal de La Plata de Carta Automática.

Venta indirecta: el canal telefónico continuó con la comercialización de servicios prepagos de salud y venta por catálogo de productos electrónicos y hogar.

Canal Digital: a través del sitio online Tienda Supervielle Marketplace ofrecemos electrodomésticos, tecnología, hogar y muebles, deportes, bienestar y belleza, juguetes, perfumes, neumáticos y accesorios. En la categoría de viajes, Tienda Supervielle continuó creciendo como canal de ventas y desarrollando nuevos productos para las secciones de vuelos, hoteles, trenes, asistencias al viajero. En el mes de noviembre Tienda Supervielle Viajes se integró con el programa de puntos de Banco Supervielle siendo el principal proveedor para vuelos y hoteles y continuó generando ventas de planes de salud a través de una fuerte estrategia online en redes sociales y desarrollando productos de autogestión digital.

Créditos prendarios automotor

A través de Micro Lending, compañía especializada en la financiación de créditos prendarios, Supervielle logra complementar la oferta de productos y desempeñar un rol relevante en el atractivo mercado de préstamos prendarios para la compra de automóviles nuevos y usados, cuyo nivel de financiamiento llega en la Argentina apenas al 8% del total de las ventas.

Durante 2018, se originaron créditos prendarios por un total de \$660 millones en un total de 6.948 operaciones. A lo largo del año Micro Lending operó con cinco compañías de seguros con una amplia oferta de productos.

SEGUROS

A través de Supervielle Seguros, Grupo Supervielle ofrece productos de seguros, principalmente seguros de accidentes personales, seguros de bolso protegido, seguros de vida, hogar, contenido protegido, protección total, huesos rotos, tecnología protegida y pólizas de seguro integral para Emprendedores y Pymes.

En 2018 la empresa incorporó la comercialización del seguro integral de comercio con foco en el segmento de Emprendedores y Pymes.

Supervielle Seguros ofrece continuamente nuevos productos a los diferentes segmentos de clientes de empresas de Grupo Supervielle: renta alta (Identité), jubilados, Emprendedores y Pymes, clientes de consumo y segmentos de empresas medianas y grandes, a través de las redes de Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera.

GESTIÓN DE ACTIVOS Y OTROS SERVICIOS

Grupo Supervielle ofrece fondos comunes de inversión a través de Supervielle Asset Management (SAM).

SAM administra la familia de fondos PREMIER con una oferta diseñada para cubrir un amplio abanico de posibilidades en objetivos de inversión y perfiles de riesgo.

La familia de fondos PREMIER está conformada por:

- Un Fondo de Money Market: Premier Renta Corto Plazo en pesos
- Tres fondos de renta fija argentina de corto plazo en pesos: Premier Renta Plus, Premier Renta Fija Ahorro, Premier Capital
- Cinco fondos de renta fija y mixta argentina en pesos: Premier Renta Fija Crecimiento, Premier Commodities, Premier Inversión, Premier Balanceado y Premier Renta Mixta
- Dos fondos de renta fija argentina en dólares: Premier Renta Mixta en dólares y Premier Performance
- Un fondo de renta variable: Premier Renta Variable
- Un fondo de objeto de inversión específica en activos emitidos por pymes: Premier FCI Abierto Pymes

La comercialización de los productos se realiza por medio de los canales de Banco Supervielle, que representan el 99,6% de los activos administrados.

Las operaciones realizadas por los clientes corporativos a través de Home Banking alcanzaron el 60% del total en el mes de diciembre 2018 y los clientes individuos canalizaron el 95% de sus operaciones a través del mismo canal.

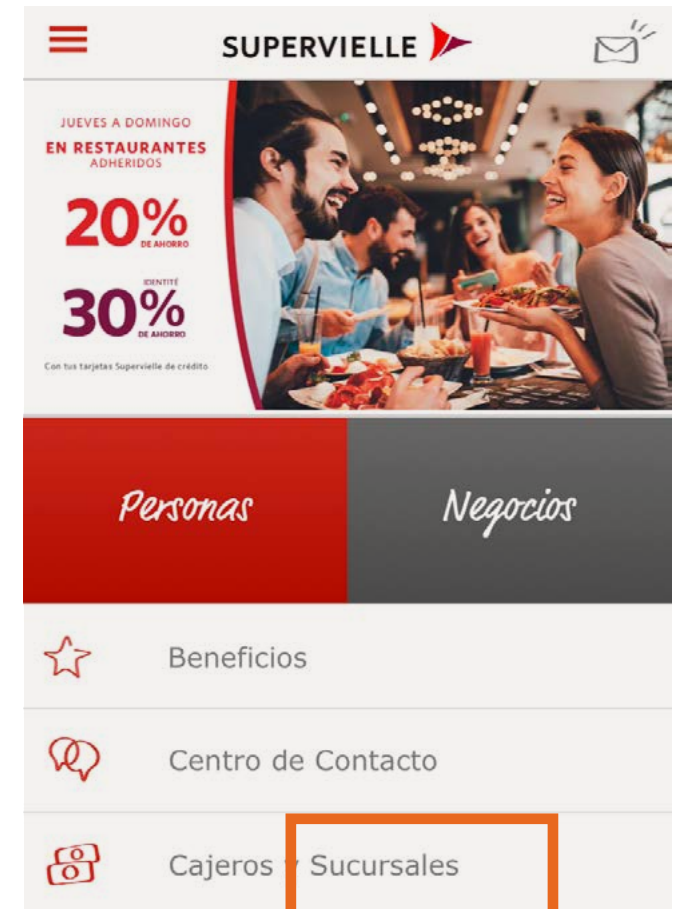
El banco efectúa la colocación de fondos a través del canal presencial en su red de Sucursales, el Centro Integral de Inversiones (desde julio 2018) y por el canal

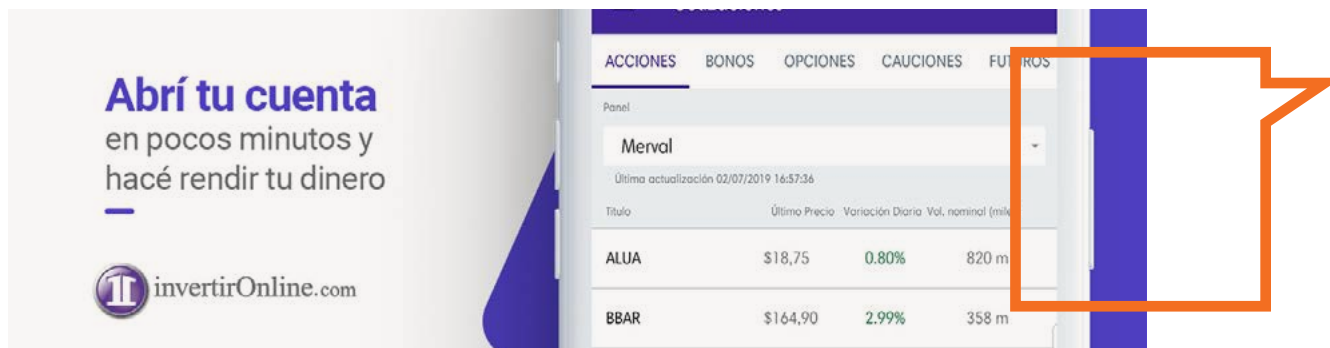
6.897
clientes

13.648
millones de pesos
gestionados

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

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





El fondo de Money Market creció, pasando de representar el 10% de los fondos administrados en diciembre 2017 al 40% en diciembre 2018, principalmente por las inversiones de clientes institucionales.

Se ha modificado la conformación de clientes respecto de diciembre del año anterior, siendo ahora los clientes corporativos un 49% contra un 51%, los clientes institucionales un 42% contra un 29% y los clientes individuos un 9% contra un 20%.

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

Desde la adquisición en mayo de 2018 de InvertirOnline S.A., Grupo Supervielle ofrece también una plataforma especializada de trading online de acciones, bonos y derivados y servicios de capacitación online sobre finanzas e inversiones. InvertirOnline ocupa una posición de liderazgo entre los cinco primeros en el segmento de Broker Online en Argentina y es un referente dentro del sector Fintech en el país.

IOL se destaca por:

- ➔ Más de 15 años de experiencia en el mercado
- ➔ Concebida y diseñada desde el inicio como un broker 100% online
- ➔ Amplia gama de servicios a través de una plataforma fácil de usar
- ➔ Escalabilidad "1 to N"
- ➔ Tecnología de desarrollo propio
- ➔ Conocimiento del protocolo Fix

IOL entiende que el proceso de globalización está sostenido por tres pilares: la "democratización de la información", con sus redes de videocable, satélites, celulares, Internet y el acceso a la información en general; la "democratización de la tecnología", gracias a sus computadoras e Internet, y la "democratización de los servicios financieros", mediante la cual todas las personas pueden acceder a diversos servicios financieros tales como las Bolsas de Valores.

IOL se especializa en el "Trading Online" y su misión en la "democratización de servicios financieros", basándose en tres pilares: tecnología, innovación y escalabilidad. Brinda servicios de capacitación online a través de los cuales asesora sobre finanzas e inversiones a sus clientes, promoviendo la inversión responsable acorde con su entendimiento y apetito de riesgo.

CERCANÍA Y MEJORA CONTINUA EN NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

Desarrollamos diferentes canales de atención que buscan continuamente acercarse a las necesidades de nuestros clientes.

ATENCIÓN PRESENCIAL GRI FS13

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

En la Provincia de San Luis hemos desarrollado una estrategia de gran capilaridad, generando una extensa cobertura en toda la provincia, que facilita así el acceso de la población a los servicios bancarios¹.

¹ El corte para la selección de estas localidades como de baja densidad poblacional que se determinó es de menos de 15.000 habitantes según el censo poblacional de 2010.

Puntos de acceso en San Luis:

- 23 sucursales
- 13 anexos
- 32 cajeros automáticos neutrales
- 73 cajeros automáticos
- 38 terminales de autoservicios
- 6 cajeros automáticos biométricos

29 de los puntos de acceso

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

- 23 son sucursales¹
- 105 son cajeros automáticos²
- Representa un 20% sobre la totalidad de los cajeros automáticos de Banco Supervielle

¹ Representan un 12,64% sobre la totalidad de las sucursales del Banco Supervielle.

² 73 cajeros ubicados en sucursales y 32 cajeros ubicados fuera de las sucursales

RED DE SUCURSALES Y PUNTOS DE VENTA DE BANCO SUPERVIELLE, CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA (A TRAVÉS DE CHANGOMÁS, HIPERTEHUELCHÉ Y WALMART) Y TARJETA AUTOMÁTICA

Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Almagro	BS
Balvanera	BS
Barracas	BS
Belgrano	BS
Boedo	BS
Caballito	BS
Chacarita	BS
Colegiales	BS
Congreso	BS
Constitución	BS
Flores	BS
Liniers	BS
Mataderos	BS
Montserrat	BS
Palermo	BS
Recoleta	BS
Retiro	BS
Saavedra	BS
San Nicolás	BS
Tribunales	BS
Villa Crespo	BS
Villa Devoto	BS
Villa Lugano	BS

Villa Urquiza	BS			
Total	42			
Buenos Aires y GBA				
9 de Julio	BS			
Adrogué	BS			
Almirante Brown	CH +			
Avellaneda		WM		
Bahía Blanca	HT	WM	TA	
Benavídez	BS			
Berazategui	BS			
Boulogne	BS			
Caseros	BS	WM		
Castelar	BS			
Chacabuco	BS			
Champagnat	BS			
Claypole	CH +			
Constituyentes		WM		
Del Viso	BS			
Escobar	BS			
Florencio Varela	BS			
Garín	BS			
Gonzalez Catan	BS	CH +		
Gran Bourg	BS			
Haedo	BS			
José C. Paz	BS			
Judicial	CH +			
Junín	CH +			
La Lucila	BS			
La Plata	BS	WM	TA	
La Tablada		WM		

LaFerrere			WM	
Lanus	BS	CH +		
Lomas de Zamora	BS	CH +		
Lomas del Mirador	BS			
Los Polvorines	BS			
Lujan	BS		WM	
Malvinas Argentinas		CH +		
Mar del Plata	BS			
Martínez	BS			
Monte Grande	BS			
Moreno	BS	CH +		
Moron	BS	CH +		
Munro	BS			
Olavarria			WM	
Olivos	BS			
Pacheco	BS			
Pergamino	BS			
Pilar	BS		WM	
Punta Alta				TA
Quilmes	BS		WM	
Ramos Mejía	BS			
Remedios de Escalada	BS			
San Antonio de Padua	BS			
San Fernando			WM	
San Isidro	BS			
San Justo	BS		WM	
San Martín	BS			
San Miguel	BS			
Temperley	BS			
Tigre	BS	CH +		

Tres de Febrero	CH +			
Vicente López	BS			
Villa Adelina	BS			
Villa Bosch	BS			
Totales	73	27	3	

Catamarca

Catamarca	CH +			
	1			

Chaco

Resistencia			WM	
Sáenz Peña	CH +			
	2			

Chubut

Comodoro Rivadavia		HT	WM	TA
Puerto Madryn	CH +	HT		TA
Rawson	CH +			
Trelew	CH +			TA
	8	3		

Córdoba

Catedral	BS			
Córdoba	BS		WM	
Donato	CH +			
Río Cuarto	BS		WM	
Villa Allende	BS			
Villa María	BS			
Villa Nueva	CH +			
	11	6		

Corrientes

Corrientes	CH +		WM	
Goya	CH +			

	3			
Entre Ríos				
Concepción	CH +			
Paraná	CH +	WM		
	3			

Formosa

Formosa	CH +			
	2			

Jujuy

San Pedro	CH +			
San Salvador de Jujuy	CH +			
	2			

La Pampa

General Pico	CH +			
Santa Rosa	CH +	HT	TA	
	3	1		

La Rioja

La Rioja	CH +			
	1			

Mendoza

Balcarce	BS			
General Alvear	BS			
Godoy Cruz	BS		WM	
Guaymallén	BS			
Gutiérrez	BS			
Las Heras	BS	HT	WM	
Luján de Cuyo	BS			
Maipú	CH +			
Malargüe	BS			
Mendoza	BS		WM	

Rodeo de la Cruz	BS			
San José	BS			
San Martín		CH +		
San Rafael	BS			
Tunuyán	BS			
Tupungato	BS			
Villa Nueva	BS			
	33	6		

Misiones

Posadas		CH +		
		2		

Neuquén

Cutral Có					TA
Neuquén	BS	CH +	HT	WM	TA
	1	3	2		

Río Negro

Choele Choel					TA
Cipolletti		CH +			TA
General Roca		CH +			TA
San Carlos de Bariloche		CH +	HT		TA
Viedma		CH +	HT		TA
Villa Regina					TA
	6	6			

Salta

Salta		CH +			TA
S. Ramón de la Nueva Orán		CH +			
Tartagal		CH +			
Fuerza Aérea		CH +			
	4	1			

San Juan

San Juan	BS	WM
	2	1

San Luis

Arizona	BS
Batavia	BS
Buena Esperanza	BS
Candelaria	BS
Concarán	BS
El Trapiche	BS
Fortín El Patrio	BS
Fraga	BS
Justo Daract	BS
La Punta	BS
La Toma	BS
Luján	BS
Merlo	BS
Naschel	BS
Nogolí	BS
Nueva Galia	BS
Quines	BS
San Francisco	BS
San Luis	BS WM
Santa Rosa	BS
Serranías Puntanas	BS
Tilisarao	BS

Unión	BS
Villa Larca	BS
Villa Mercedes	BS CH +
	37 2

Santa Cruz

Caleta Olivia	HT	TA
El Calafate	HT	
Río Gallegos	HT	TA
Río Turbio	HT	
	5	2

Santa Fe

Rosario	BS	
Santa Fe		WM
	3	1

Santiago del Estero

Santiago del Estero	CH +
	2

Tierra del Fuego

Río Grande	HT	TA
	1	1

Tucumán

Banda del Río Salí	CH +		
San Miguel de Tucumán	BS CH +	WM	TA
	2	3	1
Totales	BS: 204	CCF: 94	TA: 20

NUESTROS MODELOS DE ATENCIÓN

Modelo de atención diferenciada a jubilados GRI FS14

Continuamos consolidando un modelo de atención aprovechando las ventajas que la tecnología brinda a los adultos mayores.

Hacia fines del año llegamos con la **instalación de 177 Cajas Rápidas**, logrando de esta forma la **cobertura total de la red²** con tecnología biométrica, a través de la cual un cliente previsional puede retirar dinero, dar fe de vida y consultar sus últimos movimientos, todo en un mismo lugar y utilizando únicamente su huella digital.

Centros de atención Identité

El modelo de atención busca la máxima eficiencia, preservando el contacto y la asistencia personalizada que requieren los clientes de renta alta. **El modelo personal de atención continuó expandiendo su cobertura a más del 85% de la red.**

² Se logra la cobertura total de los centros de servicios con cajas biométricas (78 centros de servicios en total).

BS: Banco Supervielle - **CORDIAL COMPAÑÍA FINANCIERA:** **CH:** Changomás - **WM:** Walmart - **HT:** Hipertehuelche - **TA:** Tarjeta Automática



Atención a Emprendedores y Pymes y apertura de nuevas sucursales

Continuamos desarrollando el modelo de atención diferencial dirigido a pymes. Llegamos a abarcar más del 80% de las sucursales y más del 90% de los clientes del segmento.

Nuestros ejecutivos tienen perfiles específicos para asistir a nuestros clientes: ofrecemos especialización dirigida a pymes de envergadura y agilidad en la gestión en pymes menores.

En línea con nuestro deseo de ser un Banco cercano a las pymes y a lo planificado en el año 2017, ampliamos la zona de influencia de la red con la apertura de tres nuevas sucursales. La lógica de estas aperturas se basó en consolidar la presencia del Banco en zonas de alta densidad de comercios y generar una cobertura completa en corredores comerciales con gran afluencia de pymes.

Se inauguraron las sucursales de Morón y Caseros y, habiendo decidido tomar presencia en el sur del país, se inauguró la sucursal en la ciudad de Neuquén, la cual cuenta con terraza verde, paneles solares y films de control solar para acompañar acciones sustentables.

CANALES DIGITALES

Los canales digitales y electrónicos generan un espacio único de interacción con nuestros clientes que crece día a día. Nuestros clientes han ido cambiando su forma de operar: solicitan préstamos personales a tasa preferencial en Home Banking Individuos, Supervielle Móvil y nuestra red de cajeros automáticos, realizan operaciones de cambio a cotización preferencial, dan de alta plazos

fijos a tasas especiales, tanto en Home Banking Individuos como en Supervielle Móvil, y operan con Fondos Comunes de Inversión desde su Home Banking.

A partir de mediados de 2018, nuestros clientes de Banca Empresas pueden ingresar a la aplicación móvil para realizar consultas y operaciones. La aplicación cuenta con ingreso de biometría facial (tanto para personas como para negocios) y se incorporaron varias funcionalidades, como transferencias de alto monto y aprobaciones con SMS y mejoras en la performance y velocidad de respuesta en las consultas y transacciones.

Grupo Supervielle transita un proceso de transformación y adopción digital caracterizado por un crecimiento interanual de clientes registrados en los canales digitales, el cual se ve reflejado en una mayor adopción y usabilidad de funciones que incorporamos y que facilitan la transaccionalidad:

Finalizamos el año 2018 con más de 353.000 clientes registrados en canales digitales de Personas, lo que representa un incremento de 20% con respecto al año anterior. En Negocios (clientes empresas), contamos con 21.800 clientes activos, un incremento de 31% con respecto al 2017.



La aplicación Supervielle Móvil alcanzó los 107.000 clientes registrados en Personas y 4.460 en Negocios, más de 65% y 234% respectivamente en comparación con 2017.



La aplicación de cheques creció 160% vs. 2017 en empresas depositantes.



El sitio web iFactus, donde se emiten facturas online y también pueden descontarse, creció en 2018 un 15% la cantidad de clientes/usuarios y un 72% en comprobantes publicados vs. 2017.





CENTRO DE CONTACTOS

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

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

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

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

SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A CLIENTES INDIVIDUOS

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

Desde hace varios años comenzamos con la medición de NPS. En los primeros dos años el NPS tuvo un crecimiento interanual del 88%, pasando de 24 puntos en diciembre de 2016 a 45 puntos en el mismo mes de 2017. En 2018 el indicador superó los niveles de 2017 en un 13%, llegando a diciembre de 2018 a 51 puntos de NPS.

La tendencia positiva en la evolución del NPS se verificó en cada uno de los segmentos, destacándose el crecimiento sostenido de Identité y Emprendedores y Pymes.

Gestión de reclamos de clientes individuales

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

Los resultados trimestrales de NPS en 2018 fueron de -7,5 puntos en promedio y se mantuvieron estables en relación con los valores de 2016 y 2017. Es importante notar que entre los clientes que llegan a la instancia de reclamo, el porcentaje de detractores es más alto que entre los clientes sin inconvenientes. De ahí los resultados por debajo de 0.

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





Utilizamos metodologías ágiles para dar una respuesta adecuada a las necesidades actuales del cliente, donde la predisposición al cambio y la rápida entrega de valor son una ventaja competitiva.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES EMPRESAS

La satisfacción de nuestros clientes empresas se mide a través de un estudio anual basado en encuestas telefónicas exhaustivas en las que se indaga acerca de la relación con el Banco en general y la calificación de atributos de los productos, de la atención y de los canales de atención. Sobre una base aleatoria de la cartera de clientes se toma una muestra de 350 casos que respeta la distribución tanto del tamaño de la empresa como la de región.

La satisfacción general de las empresas con el banco en 2018 dio como resultado 7,9 (escala de 1 a 10) y se mantiene constante con los resultados de los estudios anteriores.

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

Canales de atención y de gestión de reclamos de Supervielle Seguros

Supervielle Seguros cuenta con un call center para la atención de reclamos. En el período se registraron 6.785 reclamos sobre 78.576 llamadas atendidas. Los mismos se resolvieron con el soporte de las áreas de Back End.

Además, Supervielle Seguros cuenta con un Servicio de Atención al Asegurado que gestiona denuncias realizadas en Defensa al Consumidor y en la Coordinación de Comunicación y Atención al Asegurado, dependiente de la Superintendencia de Seguros de la Nación. Durante 2018, se gestionaron 60 denuncias de Defensa al Consumidor y 9 denuncias del CCAA, resueltas satisfactoriamente.

EFICIENCIA AGREGAMOS VALOR

Sencillo

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

AHORRO DEL

14,5%

de la energía consumida en el Edificio Corporativo

\$2.345

MILLONES

pagados a proveedores del Banco por productos y servicios

130

CRÉDITOS EVALUADOS BAJO LA POLÍTICA DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES



GESTIÓN DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES

GRI FS11

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

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

En Grupo Supervielle entendemos que la evaluación de los aspectos ambientales y sociales al momento de la concesión de un crédito, ya sea con fondos propios o de terceros, es una forma de asumir nuestro compromiso y responsabilidad ante la comunidad y los accionistas. Es por ello que Banco Supervielle cuenta con una política de evaluación de riesgos ambientales y sociales.

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

Como parte de la gestión de riesgos ambientales y sociales¹ se establecen indicadores tendientes a acompañar la estrategia crediticia del Banco, permitiendo a la misma adecuarse a niveles aceptables de sustentabilidad.

La identificación de riesgos ambientales y sociales se realiza por medio de una metodología interna que toma como referencia conceptos de la Metodología ARAS², de las normas de la Corporación Financiera Internacional y de los apartados del 1 al 8 de los Principios del Ecuador. De este modo, Banco Supervielle garantiza contar con una identificación y manejo centralizado de los eventuales riesgos ambientales y sociales que las empresas tomadoras de crédito pudieran generar en pos de velar por un financiamiento responsable.

¹ A 2018 se utilizaron los criterios de análisis de riesgo de acuerdo con la Política de Riesgos Ambientales y Sociales, dentro del marco del Manual de Créditos.

² ARAS es un producto del Grupo Regional para América Latina de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (LATF-UNEP FI, por sus siglas en inglés), la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH y el INCAE Business School, con el apoyo del Proyecto Ecobanking, donde se encuentran como socios el BAC/Credomatic de Costa Rica, Phillips y el FMO.

En Banco Supervielle nos comprometemos a velar por la reducción y mitigación de impactos negativos en ecosistemas y comunidades, concediendo créditos sólo a aquellas empresas que puedan comprobar la adecuada gestión de sus impactos sociales o medioambientales o planes que los mitiguen, en áreas tales como:

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

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

El Directorio es el responsable de que la entidad cuente con una estrategia adecuada para la gestión del riesgo ambiental y social (a cargo de la aprobación de políticas asociadas). La Gerencia de Créditos Empresas define y mantiene el marco de políticas para la administración de riesgos ambientales y sociales. La Gerencia de Banca Empresas está a cargo de hacer cumplir todos los aspectos sobre las políticas que guían la gestión del riesgo ambiental y social. Y la Gerencia de Asesoramiento Legal de Negocios y Compliance se encarga de que los documentos contengan las cláusulas específicas sobre aspectos ambientales y sociales, y de brindar asesoramiento.

La mayoría de los créditos otorgados durante el 2018 no son nuevos proyectos de inversión a largo plazo, con lo cual no están alcanzados por la aplicación de la Metodología ARAS. No obstante, en 2018 se evaluaron 130 casos de la cartera de Banco Supervielle sobre la base de la política de riesgos ambientales y sociales vigente a esa fecha, con la categorización que especifica la metodología. Esto representó el 8,81% de los casos analizados según la cartera total y el 65,11% del monto del plafond otorgado durante 2018, según cartera total. Del análisis realizado no se identificaron riesgos altos en ninguno de los casos evaluados.



GESTIÓN DE LA ENERGÍA

GRI 302-4

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

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

Medidas tomadas durante 2018 en Banco Supervielle:

- Recambio de un porcentaje significativo de luminarias tradicionales por LED en sucursales y centros de servicios existentes.
- Sucursales nuevas diseñadas con artefactos de iluminación LED.
- Colocación de paneles solares y terraza verde en la sucursal de Neuquén.
- Colocación de film para el control solar en cuatro sucursales, a fin de contener la temperatura interior de los espacios para la optimización de los equipos de aire acondicionado.
- Apertura del nuevo edificio para el Call Center en el barrio de Caballito que cuenta con paneles solares que abastecen toda la iluminación de los espacios de trabajo.
- Cronograma de apagado de luces en el edificio corporativo.





#PRENDETE: Campaña interna de concientización (buen uso de los equipos de aire, electricidad, agua, entre otros) para los empleados de Banco Supervielle.

Nuestros objetivos son:

- ➔ Liderar prácticas medioambientales con el fin de generar conciencia y responsabilidad en nuestros empleados, proveedores y cualquier otro interesado en el contexto de nuestro negocio.
- ➔ Comprometer a nuestros empleados mediante programas y oportunidades para colaborar en la eficiencia.
- ➔ Realizar el seguimiento de las emisiones de dióxido de carbono a fin de reducirlas llevando a cabo un programa de mejora continua.
- ➔ Comprometernos a disminuir el uso de la energía, buscando oportunidades de implementación de energías alternativas y haciendo uso de herramientas tecnológicas colaborativas para disminuir los viajes de negocios.

A partir de todas nuestras iniciativas ejecutadas en el año 2018, hemos podido ahorrar 551.052 KWh en el consumo de electricidad del edificio corporativo. En la red de sucursales, anexos y centros de servicio hemos obtenido un ahorro de 1.966.911 KWh, equivalente a 7.080.881 MJ*.

* El dato se calcula a partir de la comparación con el consumo total del año 2017. Esto aplica únicamente a Banco Supervielle. Los valores se calcularon sobre la base del análisis de las facturas emitidas por las administradoras del servicio. El valor de consumo eléctrico para la RED es calculado sobre la base del 90% del total de edificios, ya que hay información no disponible que corresponde a 19 instalaciones edilicias.

Consumos energéticos	Valores 2017	Valores 2018
Energía eléctrica consumida (KWh)	20.113.935	17.595.972
Litros de nafta consumidos con el uso de generadores	781 ¹	212,11
Litros de diésel consumidos con el uso de generadores	11.790 ¹	18.770
M ² de todos los edificios incluidos en el alcance del consumo de energía ¹	101.271	104.842

¹ Valores no verificados por PwC.

GESTIÓN DE INSUMOS Y RESIDUOS

GRI 301-1, GRI 306-2

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

Insumos ¹	Cantidad 2017 ⁴	Cantidad 2018
Resmas de papel	60.000	49.350
Bobinas de papel ²	120	97
Cheques	4.200.000	3.615.685
Sobres	6.700.000	6.720.000
Tóner ³	1.800	1.526
Vasos plásticos	627.000	602.389

¹ Alcance Banco Supervielle.

² Corresponde a la suma de bobinas preimpresas y bobinas blancas.

³ No es un insumo que se solicite por el área de Abastecimiento, está incluido dentro del servicio que brinda el proveedor, la cantidad corresponde a la entrega que realizó el proveedor, para reponer el stock mínimo.

⁴ Datos no verificados por PwC.

Con el foco en la eficiencia, en Banco Supervielle comenzamos a implementar en algunos edificios el sistema de impresión LPM (Lexmark Print Management), el cual nos permite generar un ahorro de tinta y papel y una mayor seguridad y confidencialidad de la información.

Los Edificios Centrales y las Sucursales de Banco Supervielle cuentan con los respectivos contenedores de residuos identificados (reciclables, papel, húmedos, etc.). Actualmente, además de la inscripción como generadores de residuos especiales, nos incorporamos al programa de Generadores Privados de la Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado (CEAMSE). También contamos con un proveedor para el retiro de residuos y la disposición final en el CEAMSE.

Residuos ¹	Cantidad 2017 ³	Cantidad 2018
Papel y plástico donados al Hospital Garrahan (kg) ²	2.942	2.549
Cartón y papel donados a recuperadores urbanos (kg)	2.100	1.764
Residuos húmedos dispuestos en toneladas (Tn)	84	88
Cantidad de scrap tecnológico (Tn)	35	25

¹ Alcance Banco Supervielle (Casa Central y sucursal Reconquista). Banco Supervielle no es generador de residuos peligrosos. Los tóner son administrados y retirados por el proveedor.

² Valores estimados.

³ Datos no verificados por PwC.

PRÁCTICAS DE COMPRA Y CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

GRI 102-9, 204-1, 414-1

En línea con nuestros valores de transparencia, trabajamos en la mejora constante de los procesos de compras y homologación de proveedores de Grupo Supervielle. Contamos con un modelo de Gestión Integral del Gasto que está conformado por un conjunto de políticas, procesos y procedimientos, que estructuran la gestión de los gastos generales e inversiones de las compañías del grupo. El modelo abarca el ciclo completo del gasto e inversión desde el momento de la elaboración del presupuesto hasta el pago a proveedores.

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

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

Principales premisas del modelo de Gestión Integral del Gasto:

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

	Banco Supervielle
Cantidad de proveedores 2018	830
Pago a proveedores en el período	\$2.345.468.371
% de proveedores argentinos	99,71%
% de proveedores internacionales	0,29%
% nuevos proveedores evaluados y seleccionados bajo criterios sociales	24%

COMPROMISO APORTAMOS MÁS

Cordial

Creemos en poner pasión en todo lo que hacemos, respetar los acuerdos realizados y fomentar vínculos de cercanía. Creemos en ponernos en el lugar del cliente y superar sus expectativas.

464



**VOLUNTARIOS TRABAJARON
CON 33 ORGANIZACIONES
SOCIALES**

\$17,2 MILLONES
de inversión social
a través de Mecenazgo

\$22,3 MILLONES
en 20 programas
de inversión social



368



CLIENTES
se sumaron a la causa de
Fundación Banco de Alimentos

INVERSIÓN SOCIAL EN NUESTRAS COMUNIDADES

GRI 413-1, 102-12

Buscamos transformar nuestros valores en acciones concretas que llevamos a cabo a través de cuatro ejes de trabajo en las comunidades en las que tenemos una presencia real.

Tercera
Edad



Educación



Niñez



Fortalecimiento
Institucional





Buscamos

Ser

agente de cambio.



Construir

una cultura colaborativa y de corresponsabilidad a través del Voluntariado Corporativo.



Sinergizar

nuestras iniciativas con las comunidades locales.



Generar

acciones transformadoras innovadoras, medibles y de alto impacto.



Inversión Social (en miles de pesos)

Inversión social directa	22.319,27
Inversión social por Mecenazgo	17.225

TERCERA EDAD



10,2% de la población argentina tiene 65 años o más¹. Entre el 20% y el 30% de los adultos mayores **presentan déficits de valoración familiar y comprensión afectiva**, tendencia que se agrava en los estratos sociales más bajos.

De la población mayor a 60 años, el **29,9% tiene interés en seguir estudiando** y el **10,1% ya participa en alguna actividad formativa**.

El **50%** de los adultos mayores considera que **no son suficientemente valorados en todas sus capacidades**.²

Al continuar aprendiendo, las personas mayores **pueden adquirir conocimientos y capacidades para controlar su salud**, mantenerse al día respecto de los avances en materia de información y tecnología, participar de actividades, adaptarse al envejecimiento, mantener su identidad y conservar el interés por la vida.³



Promovemos el envejecimiento activo, la participación social y la prevención de la dependencia para tener una vejez plena y productiva.

¹ Censo 2010 del INDEC.

² Barómetro de la deuda social con las personas mayores:

<http://www.uca.edu.ar/uca/common/grupo81/files/2016-Prensa-Barometro-Personas-Mayores.pdf>

³ Barómetro de la deuda social con las personas mayores: "La capacidad de aprender en las personas mayores".

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

Con el espíritu de acercarnos y de informar a los adultos mayores sobre temáticas propias de su edad creamos nuestro primer programa de RSC en 2004: el periódico La Cita, de distribución gratuita en las sucursales dedicadas al segmento. El mismo espíritu nos llevó en 2007 a lanzar nuestro programa insignia: Abuelos En Red, un programa de capacitación e inclusión digital dirigido exclusivamente a ellos, que busca darles las herramientas para que puedan tener una participación activa en todos los ámbitos de la sociedad de hoy. Nuestra iniciativa más nueva, el Concurso “Grandes Autores, Relatos Cortos”, busca ser un espacio de expresión de los adultos mayores.

ABUELOS EN RED **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 las acercan a los nuevos canales automáticos.

AI 2018

- 11 años de capacitación a personas mayores.
- 75.600 certificaciones de capacitación.

Hoy

- 12.133 certificaciones de capacitación.
- 6.171 adultos mayores participantes.
- 3 ejes de capacitación: talleres de Inclusión Digital, Estimulación Cognitiva, Educación Financiera.
- 33 centros de capacitación en 21 universidades de siete provincias y CABA.

La Cita

Periódico 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.

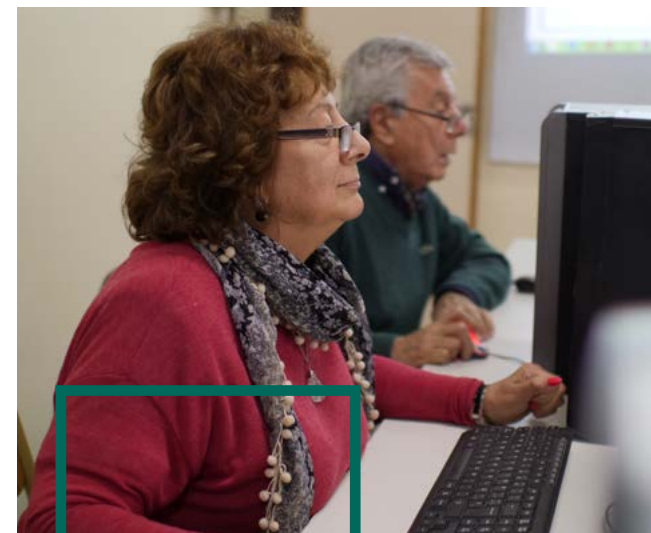
La ONG Proyecto Surcos nutre de contenidos a La Cita, permitiendo a los adultos mayores detectar problemas e inquietudes comunes a su grupo generacional e intercambiar información y soluciones.

AI 2018

- 14 años de tirada ininterrumpida
- 168 ediciones

Hoy

- Publicación gratuita.
- Tirada mensual de 105.000 ejemplares.
- Distribución en 123 sucursales destinadas al cobro de haberes.



Abuelos en Red es un programa ganador del Primer Premio “Hacia Una Empresa con Rostro Humano”, XII Edición del Premio Enrique Shaw de ACDE (Categoría Grandes Empresas).



"Los relatos escritos por personas mayores son el reflejo de sus vidas, de la experiencia acumulada a través de los años y de su forma particular de observar nuestra historia y nuestro tiempo. Asimismo, es una iniciativa que nos habla del compromiso de Banco Supervielle con este segmento, a quienes presta atención diferencial."

Grandes Autores, Relatos Cortos

Concurso literario y digital destinado a nuestros 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.

Al 2018

- 4a edición
- 2.450 cuentos recibidos

Hoy

- 772 cuentos presentados.
- 60 voluntarios lectores de Grupo Supervielle.
- Jurado de siete expertos presidido por Eduardo Sacheri.
- Publicación en web, emailing y diario La Cita de los siete finalistas y los tres cuentos ganadores.
- Adaptación radiofónica del relato para Radio Cultura.
- Evento de premiación.

Atilio Dell'Oro Maini -
Director Grupo Supervielle

Juan Etchegoyen, cliente ganador del 1er premio recibiendo su cheque de manos del jurado compuesto por Eduardo Sacheri, Alejandra Naughton, Alberto Tarsitano y Clara Salguero.

EDUCACIÓN



Uno de cada dos alumnos en nuestro país **está por debajo de la línea de pobreza**.⁴



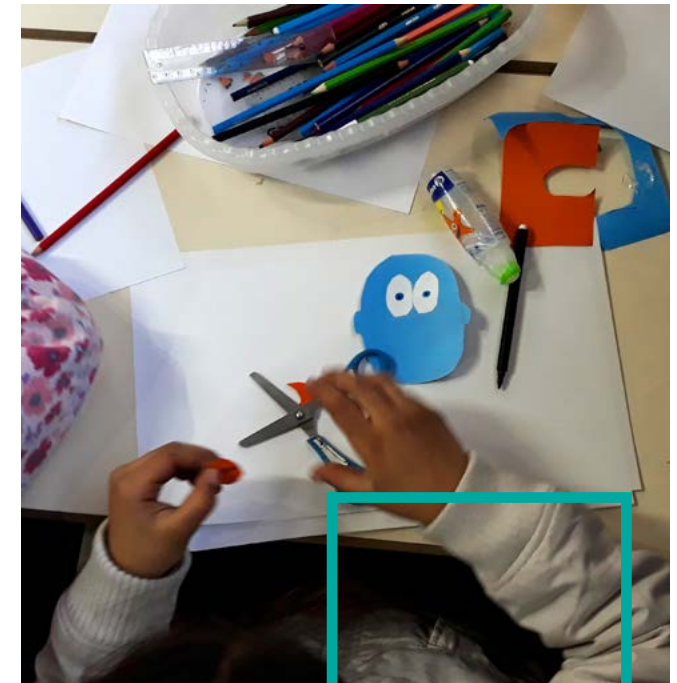
9 de cada 10 jóvenes no alcanzan el título universitario y la tasa de abandono interanual en la escuela secundaria es del 15,8%.⁵



La mitad de los jóvenes no termina el secundario y, de ellos, **el 90% no puede resolver un ejercicio simple de matemática** y más del 60% no comprende lo que lee.



Para que una comunidad crezca sostenidamente en el tiempo, ésta debe brindar a las nuevas generaciones acceso a una educación de calidad.



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

⁴ Informes del Observatorio de la UCA y de Unicef 2018.

⁵ Fuente: IDESA.

Trabajamos junto al CEM con directores de escuelas dándoles una formación en gestión que les permitirá llevar adelante instituciones que brinden una buena calidad educativa, sin importar el contexto en que se encuentren. Impulsamos a los jóvenes a lograr la terminalidad escolar junto a Cimientos y acompañamos a chicos de bajos recursos y gran talento para que sigan sus sueños de tener una carrera universitaria en alianza con la Fundación Anpuy y la Fundación BisBlick. Como creemos que es más efectivo el enfoque integral es que apoyamos a CIPPEC en el trabajo que lleva a cabo a través de EDULAB en políticas educativas.

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.

AI 2018

→ 120 chicos pasaron por el programa desde el 2014

Hoy

- Becados en escuelas de Mendoza: 21 estudiantes de 5to año de la Escuela Ernesto Sábató y 19 estudiantes de 3er año de la Escuela N° 4148 Manuel Belgrano.
- Becados en escuelas de San Luis: 25 estudiantes de 4to año de la escuela N° 51 Maestro Faustino Segundo Mendoza y 15 estudiantes de 4to año de Villa Mercedes en la escuela N° 11 Benito Juárez.
- 44 colaboradores voluntarios de Grupo son padrinos.

PROGRAMAS DE BECAS UNIVERSITARIAS En alianza con Anpuy y BisBlick

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.

- 26 becas universitarias
- 4 tutores de Grupo
- 14 graduados!



Gracias a las campañas de Matching Funds del 2015, 2016 y 2018, el total de las 80 becas son financiadas por clientes del Banco que se sumaron como donantes mensualizados de Cimientos.



UNA HISTORIA DE SUPERACIÓN CONSTANTE

Andrea es una de los 24 jóvenes del Chaco salteño que buscan seguir sus sueños a través de una educación universitaria, gracias al acompañamiento de la Fundación Anpu.

Andrea es una chica salteña de 25 años, oriunda del paraje Campo de Totoral, un pueblo tan pequeño que no figura en el mapa. A los 14 años se mudó con su hermana, un año mayor, a una piecita en La Unión (Provincia de Salta, 1.200 hab.) para poder completar la escuela secundaria. El día a día era muy difícil, lejos de sus padres y con un bajo presupuesto semanal para vivir.

A pesar de ello, Andrea completó sus estudios con buenas notas y, lejos de darse por satisfecha, tomó la decisión de mudarse sola a Salta capital, ciudad que no conocía, para desarrollarse, para estudiar una carrera universitaria. Hoy está a punto de terminar su carrera como traductora de francés y fue becada para estudiar siete meses en Toulouse, Francia. Andrea es una de otros 24 jóvenes del Chaco salteño que buscan seguir sus sueños a través de una educación universitaria, gracias al acompañamiento de la Fundación Anpu.



Banco Supervielle apoya a BisBlick, ONG que beca a jóvenes de alto potencial y bajos recursos económicos para llevar adelante sus estudios superiores junto a un tutor.

GENERANDO VÍNCULOS PARA CRECER

Natacha Rodríguez, Gerente de Administración y Finanzas, Supervielle Seguros - Tutora de BisBlick.

Al momento de obtener resultados positivos en los estudios, el acompañamiento que hace un adulto a un estudiante es para BisBlick más importante que la asignación de fondos. Muchos de sus becados son la primera generación que inicia sus estudios universitarios o terciarios, y los tutores son sus referentes a la hora de tomar decisiones.

Natacha es tutora de Noelia desde hace dos años.

Noelia está en 3er año de la facultad, cursando Licenciatura en Administración de Empresas en la UBA.

Cuando se le presentó a Natacha la posibilidad de ser tutora, ella estaba buscando hacer algo más. "Hacer algo por los demás" es algo de todos los días para Natacha. Junto a su familia ayuda económicamente a una escuelita en Misiones, que visitan al menos una vez al año. "Pero esto es diferente," nos cuenta, "implica generar un vínculo con otra persona".

Cada experiencia de tutoría es particular y depende mucho de lo que el alumno necesite. Natacha ayuda a

Noelia, alumna muy exigente con ella misma, a navegar el mundo de la facultad desde su experiencia: ella también fue la primera profesional de su familia.

En los dos años de trabajo juntas la relación entre ellas se hizo cercana, se hablan casi todas las semanas, y no siempre por temas de la facultad. Natacha está pendiente de la vida de Noelia como si fuera una madre, pero diferente, dice. A Natacha la desafía a comprender el mundo de su propia hija, unos años más chica que Noelia. Y también la ayuda a conectarse con la realidad de otros, abrir los ojos, ser compasiva.

"¿Recomendarías esta experiencia?" "¡Re! Te cambia la perspectiva mirar desde el lado del otro", dice con entusiasmo.

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 grado en escuelas de las localidades de Godoy Cruz, Ciudad de Mendoza, San Rafael y Maipú.

AI 2018

→ Acompañamos a Junior Achievement desde el 2014

Hoy

- 6 escuelas
- 174 alumnos
- 12 voluntarios

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.

AI 2018

→ 9ª edición

Hoy

- 80 pasantes:
 - 32 hijos de colaboradores
 - 40 pasantes egresados de escuelas en donde se encuentra trabajando Enseñá por Argentina
 - 8 pasantes egresados de la Fundación Germinare

ALIANZA CON ENSEÑÁ POR ARGENTINA

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

- Beca para la formación de 10 profesionales de ExA
- Impacto en el trayecto escolar de 1.200 estudiantes



Ramiro Fernández, participante del programa Construyendo mi Futuro y egresado de la Fundación Germinare

"Lo que más me gustó de la pasantía fueron los aprendizajes, los clientes y los colegas. El programa me parece magnífico ya que cambia completamente la forma de pensar, adentrándonos al mundo real y laboral. La mayoría de los chicos que entramos al programa acabábamos de finalizar el secundario, por lo que esta oportunidad nos sirvió de maravilla para conocer en carne propia lo que es el mundo adulto y nos sirve como catapulta para un gran futuro. Realmente muchísimas gracias."

PROGRAMA APRENDIENDO A AHORRAR

En alianza con BCRA

Banco Supervielle participó por segundo 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.

→ 4 talleres

→ 306 estudiantes de 5º año

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.

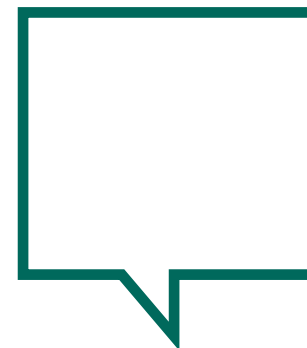
→ 19 becas a directores de escuelas de Mendoza

→ 80 graduados desde el comienzo del programa en 2015

EDULAB

En alianza con CIPPEC

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



Natael Reynoso, participante del programa Construyendo mi Futuro y egresado de la Fundación Germinare.

“En primer lugar me gustó la experiencia en sí, el poder conocer un ámbito laboral en el que en un futuro me quiero desarrollar. En segundo lugar, y un poco más personal, me gustó el equipo de trabajo de la sucursal. Lo que aprendí fue que el trabajo en equipo es fundamental para un buen funcionamiento. La paciencia es súper importante, tanto con los clientes como con nuestros compañeros. Por último, gracias a mis compañeros pude entender cuestiones técnicas como el funcionamiento de plazos fijos, intereses, préstamos, etc. Muchas gracias por dejarme participar de este programa, espero que siga en pie por mucho tiempo.”

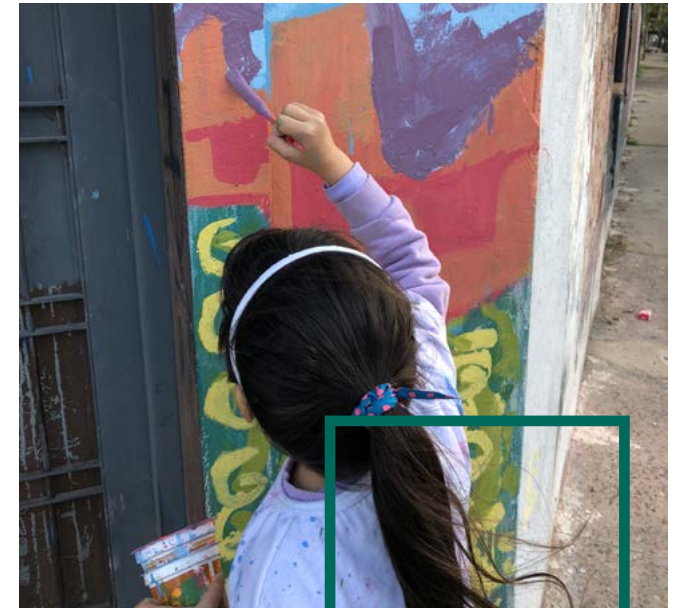
NIÑEZ



Es responsabilidad de la sociedad garantizar que se cumplan y respeten los derechos de los niños.



En la Argentina, **el 48% de los chicos es pobre y el 8% es extremadamente pobre**; casi la mitad de la mortalidad de los niños menores de 5 años es por desnutrición y 2 de cada 10 chicos viven en hogares en situación de inseguridad alimentaria.⁶ Estas condiciones ponen en riesgo sus derechos y su evolución.



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

⁶ Fuente: UNICEF, dic. 2018 / Observatorio de la Deuda Social, UCA.

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

PROGRAMA DONAR ALIMENTOS ES DONAR FUTURO

En alianza con Fundación 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. En 2018 la campaña se realizó por segundo año consecutivo en Buenos Aires, Córdoba, Tucumán, Mendoza y Mar del Plata a través de la modalidad de fondos compartidos (matching funds).

Dos años de campaña de recaudación de fondos

- Recaudación mensual de \$103.830.
- Equivalente a 51.703 platos de comida por mes.
- El 4,01% de los donantes individuos de Banco de Alimentos son clientes de Banco Supervielle.

PROGRAMA COMBATIR LA DESNUTRICIÓN INFANTIL Fundación Pilares y Asociación Civil Pequeños Pasos

Banco Supervielle trabaja en alianza con ONGs para promover la prevención y la recuperación de la desnutrición infantil.

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 al programa 39 niños y niñas, 43 madres y 4 mujeres embarazadas

Asociación Civil Pequeños Pasos

El Banco apoya al Espacio de Primera Infancia en la localidad de San Martín, Buenos Aires.

- El acompañamiento representó el 70% del costo anual de la sala de lactantes
- Asistieron 49 niños de 45 días a un año

PROGRAMA SOCIALIZAR A LOS NIÑOS A TRAVÉS DEL ARTE En alianza con Casa Rafael

Banco Supervielle apoya a la Fundación Casa Rafael en su trabajo por estimular la resiliencia en chicos en situación de vulnerabilidad social a través del arte y de un apoyo psicológico y social. Los talleres son espacios de socialización que les permiten a los chicos crecer, aprovechando sus recursos creativos.

Nuestro aporte directo fue destinado a:

- Honorarios de docentes, **que representa el 12%** del presupuesto de los profesionales en contacto directo con los chicos. El aporte se destinó a:
 - **Taller de Artes Audiovisuales:** participaron 20 chicos mayores de 10 años y 30 chicos de 7 a 10 años.
 - **Espacio JugArte:** participaron 35 chicos de entre 4 y 7 años.
 - **Taller de Hip-Hop:** participaron 35 chicos de entre 7 y 17 años.
- Realización de mural: participaron 38 chicos de entre 7 y 17 años y cinco voluntarios del Banco.

A través del régimen de Mecenazgo se llevaron a cabo dos talleres.

PRÁCTICAS DE CORRESPONSABILIDAD: MATCHING FUNDS

G4-FS7

Campañas de recaudación de fondos

Desde hace cinco años Supervielle lleva a cabo un **programa de donaciones** con sus clientes destinado a diferentes proyectos en apoyo de la infancia.

Cada campaña incorpora un **formato innovador en la estrategia de recaudación de fondos con fines solidarios**.

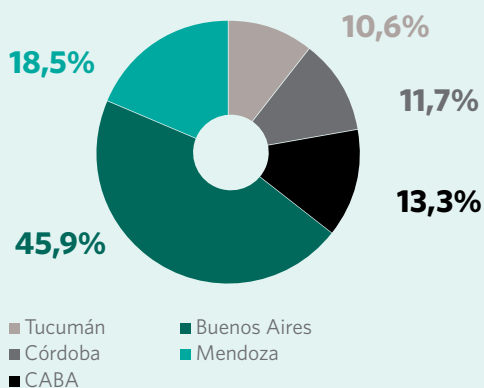
1. **Un programa de matching funds** —por cada peso aportado por los clientes a través de la tarjeta de débito o de crédito, Supervielle aporta otro peso adicional (por hasta un determinado tope).
2. **Una plataforma de recaudación multicanal.**
3. Una amplia base de donantes con **débitos automáticos mensualizados y por montos significativamente inferiores a los del mercado** que le da previsibilidad de ingresos a la ONG.

Las campañas de **Matching Funds o Fondos Compartidos implican un compromiso compartido** y les permiten a las ONG **aumentar su base de donantes**.

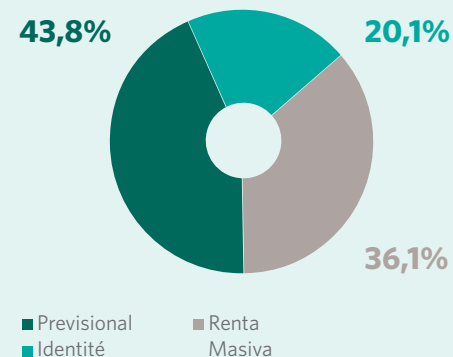
En Supervielle hemos hecho campañas con UNICEF, llegando a sumarle 10.000 donantes en cuatro años de campaña y con Cimientos, llegando a solventar 80 becas para chicos de Mendoza y San Luis. Actualmente, estamos en nuestro segundo año de campaña con Banco de Alimentos.

Gracias a las campañas Matching Funds, durante el año 2018: 368 clientes se convirtieron en donantes mensuales para el Banco de Alimentos, aportando un total de \$85.600 entre julio y diciembre.

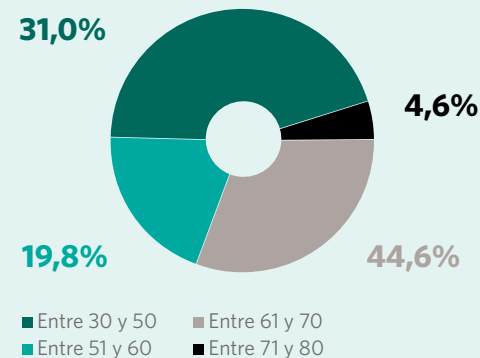
Donantes por provincia



Donantes por segmento



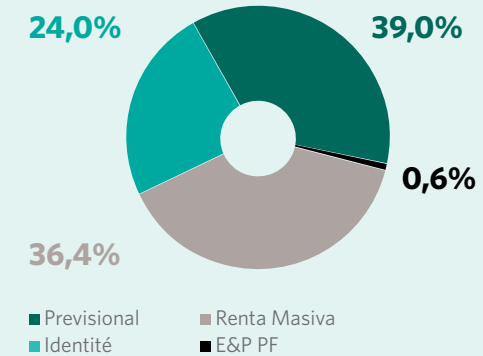
Donantes por edad



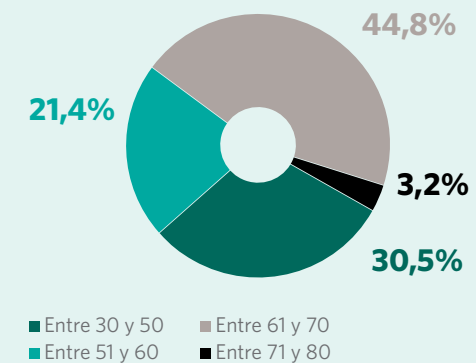


154 clientes de Mendoza comenzaron a colaborar mensualmente con la **Fundación Cimientos**, aportando **\$23.345** entre marzo y diciembre.

Donantes por segmento



Donantes por edad



FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL



En nuestro país, **el promedio del índice de confianza en las instituciones es menor al 50%.**

La confianza en los gobernantes está en 41%, superando únicamente a la confianza en los medios de comunicación, la cual se ubica en un piso de 39%.⁷

Como grupo financiero argentino **buscamos ser protagonistas y comprometernos con el desarrollo de nuestro país.**

Creemos que para que el desarrollo sea sustentable, necesitamos instituciones fuertes que garanticen un marco de seguridad en el que operar.



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

⁷ Fuente: Trust Barometer Edelman 2018.

Nos aliamos con organizaciones de la sociedad civil que trabajan en el fortalecimiento de la democracia y sus instituciones. A través del fomento del diálogo entre los diferentes partidos se busca la generación de confianza, el trabajo por una mayor interacción entre diferentes grupos (políticos, empresarios, académicos, think tanks, etc.) para encontrar visiones compartidas y generar acuerdos básicos.

PROGRAMA INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

Alianza con Fundación RAP

Apoyamos 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. Fundada en 2002, RAP genera un espacio de articulación entre:

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

PROGRAMA DINERO Y POLÍTICA

En alianza con CIPPEC y Poder Ciudadano

Se trabajó por cuarto año consecutivo en un proyecto que tiene como objetivo mejorar el actual régimen de financiamiento de la política y contribuir a la implementación de

nuevos mecanismos que permitan transparentar la forma en que los partidos reciben dinero y fortalecer los controles ejercidos por parte de las autoridades electorales.

- Se llevaron a cabo 17 reuniones bilaterales con actores políticos (nacionales y de la Provincia de Buenos Aires) y se discutió un documento elaborado en conjunto por CIPPEC y Poder Ciudadano, que ofrece un diagnóstico resumido sobre los principales problemas del financiamiento de la política en la Argentina y medidas prioritarias para introducir mejoras sustanciales de cara a las elecciones 2019.
- Se generaron mesas de diálogo público-privado.
- Se elaboraron tres documentos basados en el relevamiento de los proyectos de reforma de cada fuerza política existente: **Acuerdos prioritarios para la equidad pública y la integridad, Patrones de financiamiento y Redes y financiamiento de la política.**

BARÓMETRO DE LA DEUDA SOCIAL CON LAS PERSONAS MAYORES

En alianza con la Universidad Católica Argentina (UCA) y Fundación Navarra Viola (FNV)⁸

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. El eje principal se centra en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en la promoción del Desarrollo Humano Integral de las personas mayores. Juntamente con la FNV, se promueve el intercambio de información



⁸ <http://www.uca.edu.ar/index.php/site/index/es/uca/observatorio-de-la-deuda-social-argentina/deuda-social-con-las-personas-mayores/>

científica entre investigadores, sociólogos, psicólogos, educadores y trabajadores sociales a través de presentaciones con expertos. Así se busca dar visibilidad a la situación de precariedad, indefensión y vulnerabilidad, económica y simbólica, en las personas mayores, e instalar la temática en la agenda pública para promover acciones.

Se publicaron:

→ 2 boletines:

- Condiciones de vida de las personas mayores
- La capacidad de aprender en las personas mayores

ALIANZA ESTRATÉGICA CON MUSEO DE ARTE MODERNO DE BUENOS AIRES (MAMBA)

Banco Supervielle se asoció con la Asociación Amigos del Moderno para acompañar a la institución en calidad de aliado estratégico (la máxima categoría de esponsorización) 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.

La iniciativa nos permite consolidar nuestra presencia en el mundo del arte y ofrecer a nuestros clientes y colaboradores nuevos beneficios vinculados con la cultura en la Ciudad de Buenos Aires.

Con nuestro aporte se contribuye a dar sostenibilidad a la

gestión del museo, permitiendo la planificación a largo plazo. Los resultados se ven reflejados en las cifras de visitantes al MAMBA, que fueron creciendo año a año, de 87.500 personas en el 2014, cuando comenzamos la alianza, a 220.000 en 2018.

MAMBA 2018

- 220.000 visitas al Museo
- 8 exhibiciones nacionales e internacionales
- 7 publicaciones
- Inauguración de la nueva sala de educación
- 40.000 participantes de los programas educativos
- Lanzamiento de nuevo sitio web museomoderno.org



VOLUNTARIADO

Contamos con dos tipos de programas de los que participaron 464 voluntarios:

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

Participación de voluntarios por eje de actuación:

- Tercera Edad: 77 voluntarios
- Educación: 126 voluntarios
- Niñez: 234 voluntarios
- Fortalecimiento Institucional: 2 voluntarios
- Otros: 25 voluntarios

VOLUNTARIADO CAPITANES

En 2018 se lanzó la tercera edición de nuestro programa de Voluntariado "Capitanes". Este programa busca profundizar el compromiso social de los colaboradores de Grupo

Supervielle y generar un diálogo e incidencia real en las comunidades en donde el Grupo está presente. Los voluntarios, liderados por un capitán, arman sus propios proyectos de colaboración comunitaria con organizaciones sociales. Los mismos deben tender al desarrollo local y comunitario y estar comprendidos en uno de los cuatro ejes de la estrategia de RSC del Grupo: Educación, Fortalecimiento Institucional, Niñez o Tercera Edad. Dentro de las principales actividades desarrolladas por los voluntarios se destacan reacondicionamiento de espacios, equipamiento de salas y experiencias con niños, jóvenes y adultos.

- 21 proyectos: 10 en CABA y GBA, 6 en Mendoza, 2 en Córdoba, 1 en Mar del Plata, 1 en Tucumán y 1 en San Luis.
- 14 proyectos en niñez
- 5 proyectos en educación
- 2 proyectos en tercera edad
- Los proyectos fueron llevados a cabo por colaboradores de Banco Supervielle, Cordial Servicios y Supervielle Seguros.



En Supervielle tenemos 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.

MECENAZGO

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

Mecenazgo 2018	Cantidad de proyectos	Aporte
Arte	5	\$1,420,275
Educación	3	\$2,222,760
Niñez	2	\$500,000
Teatro, música y cine	3	\$1,424,000
Patrimonio cultural	4	\$11,658,682
Total	17	\$17,225,717



RESPECTO

PENSAMOS EN EL OTRO

Cordial

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

5.279
COLABORADORES



97%

de los empleados tiene un contrato de tiempo indeterminado



52%
MUJERES

95%
MENORES DE 50 AÑOS

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En Grupo Supervielle estamos convencidos de que el respeto es un valor central para crecer sostenidamente. Promovemos un entorno libre de cualquier tipo de discriminación por causa de género, raza, color, religión y afiliación política o gremial.

No admitimos en ninguna circunstancia que un integrante de la organización hostigue o discrimine a otro por prejuicios de ningún tipo, ni toleramos comentarios o acciones que tiendan a crear un ambiente hostil.

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

COLABORADORES DE GRUPO SUPERVIELLE GRI 102-8, 405-1

5.279
colaboradores



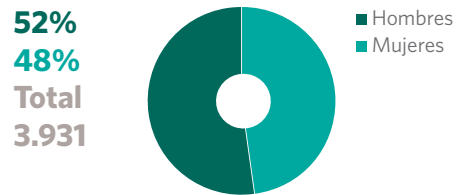
52%
Mujeres



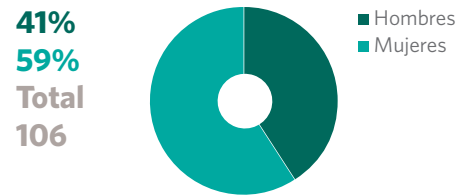
48%
Hombres



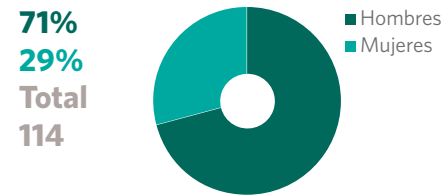
Banco Supervielle



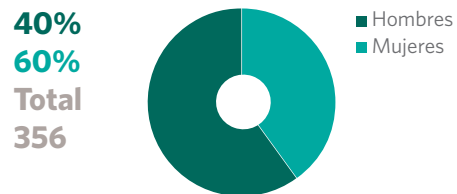
Supervielle Seguros



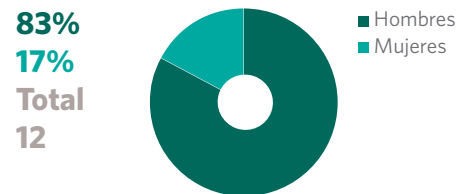
MILA



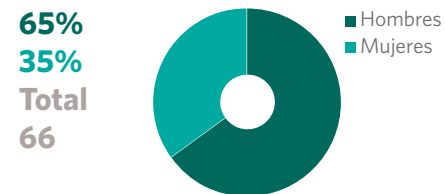
CCF



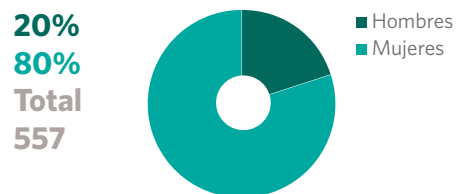
SAM



IOL



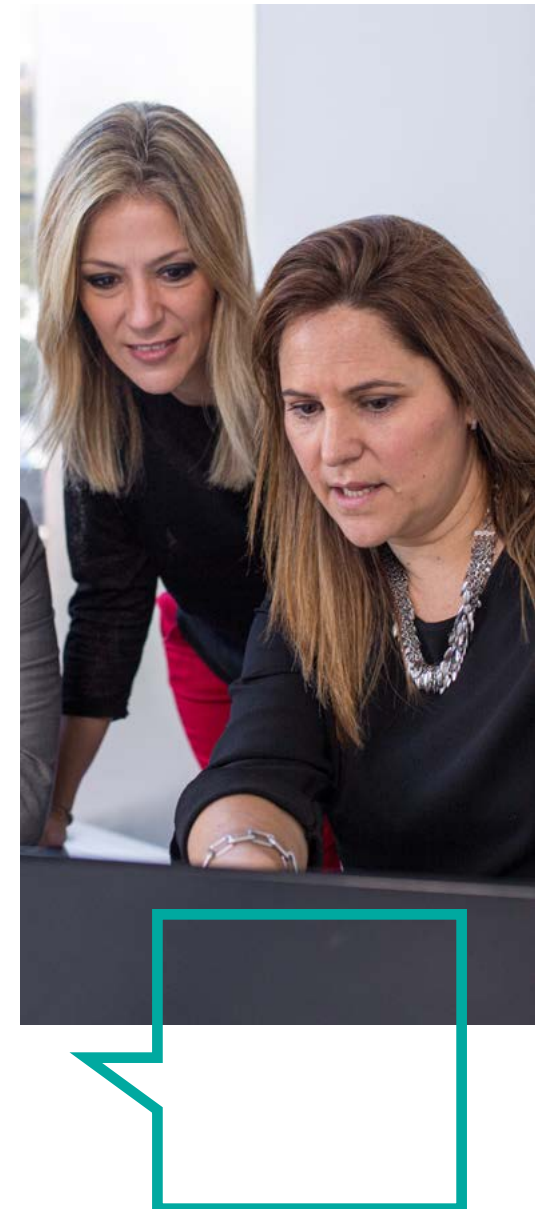
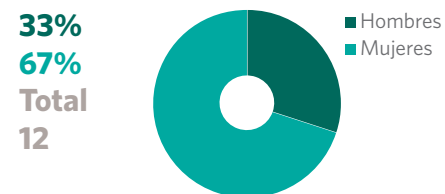
TA



Espacio Cordial

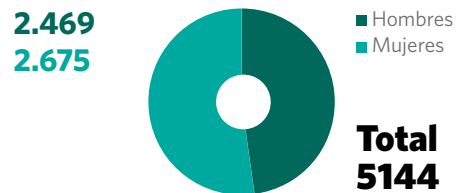


Grupo Supervielle

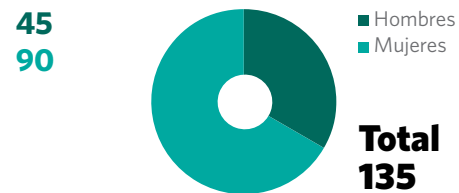


Colaboradores por contrato laboral y género

Indeterminado



Temporal



Colaboradores por contrato laboral Indeterminado por región

CABA

42%

de empleados
de Grupo Supervielle



98%
de empleados
de Grupo
Supervielle

NOA

2%

de empleados
de Grupo Supervielle



98%
de empleados
de Grupo
Supervielle

Provincia de Buenos Aires

31%

de empleados
de Grupo Supervielle

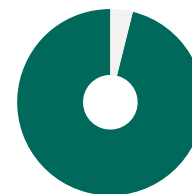


96%
de empleados
de Grupo
Supervielle

NEA

1%

de empleados
de Grupo Supervielle



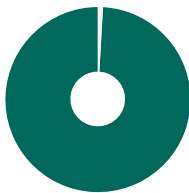
95%
de empleados
de Grupo
Supervielle

Colaboradores por contrato laboral indeterminado por región

Cuyo

16%

de empleados de Grupo Supervielle



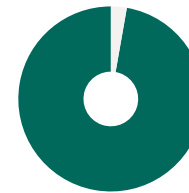
99%

de empleados de Grupo Supervielle

Región Centro

5%

de empleados de Grupo Supervielle



97%

de empleados de Grupo Supervielle

Región Patagonia

3%

de empleados de Grupo Supervielle



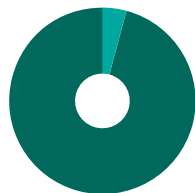
95%

de empleados de Grupo Supervielle

Colaboradores por tipo de contrato laboral y por género

Hombre

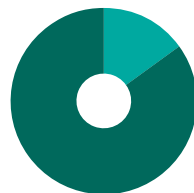
96%
4%



■ Jornada completa
■ Media Jornada

Mujer

85%
15%



■ Jornada completa
■ Media Jornada

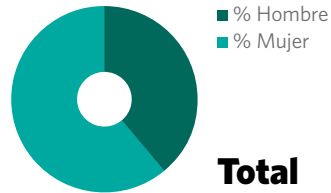
Total con contrato laboral por jornada completa
90%

Total con contrato laboral por media jornada
10%

Colaboradores por género y edad

Menores de 30

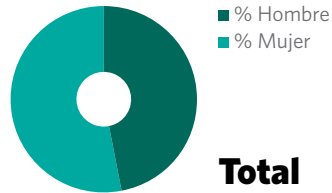
39%
61%



**Total
22%**

Entre 30 y 50

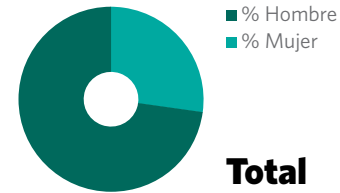
47%
53%



**Total
68%**

Mayores a 50

73%
27%



**Total
10%**

Directorio por género y edad

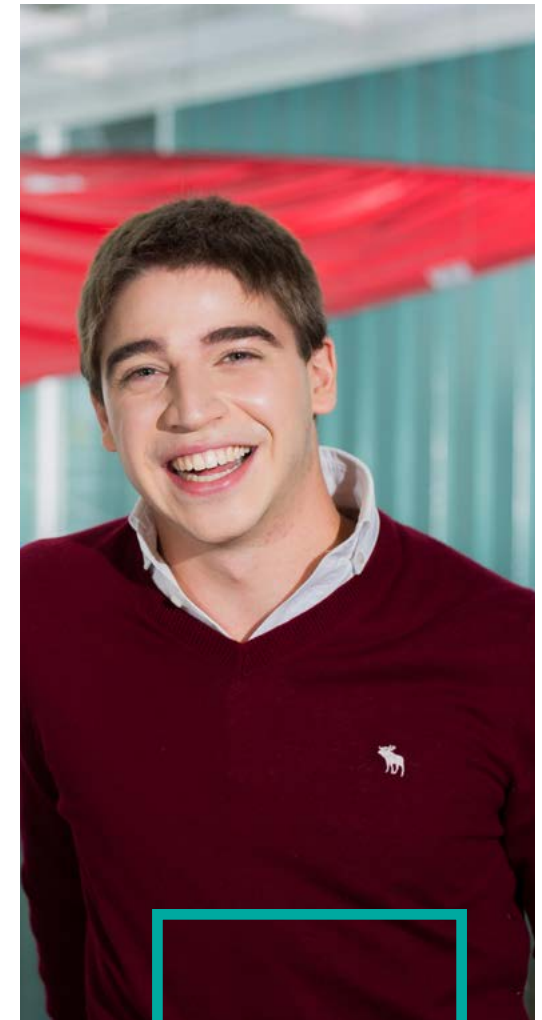
Entre 30 y 50 años



Mayores de 50 años



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



REMUNERACIÓN

GRI 202-1, 405-2

Con el objetivo de atraer, retener y motivar a las personas con las competencias necesarias para lograr nuestros objetivos estratégicos, procuramos que nuestros colaboradores perciban remuneraciones con un valor comparativo interno acorde con sus responsabilidades a la media del mercado para puestos equivalentes.

Diseño y estructura de los procesos de remuneración.

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

Medidas en las cuales los riesgos son considerados en los procesos de remuneración.

Los ejecutivos de Grupo Supervielle son remunerados en su porción variable, teniendo en cuenta el cumplimiento de objetivos específicos, que apuntan a mantener los diferentes riesgos dentro de los umbrales deseados. A su vez, para ciertos directivos se establece un bono de pago diferido con objetivos específicos plurianuales de sostenibilidad del negocio y control de riesgos.

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



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

Ratio SM	Banco Supervielle	CCF	TA	Supervielle Seguros	SAM	Espacio Cordial	MILA	IOL	Grupo Supervielle
Femenino	3,16	2,09	2,13	2,19	3,22	3,16	2,28	2,36	5,88
Masculino	3,16	2,11	2,13	2,19	5,37	3,16	2,31	2,39	2,87

Se considera salario mínimo local al salario mínimo vigente al 31/12/2018 en la República Argentina.

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

Concepto	Banco Supervielle	CCF	TA	Supervielle Seguros	SAM	Espacio Cordial	MILA	IOL	Grupo Supervielle
Staff	1,00	0,99	1,00	1,00	0,60	1,00	0,98	0,99	2,05
Mandos medios	1,03	1,12	0,94	0,67	N/A	1,21	0,98	0,61	0,70
Alta gerencia	1,08	1,19	N/A	0,83	N/A	1,00	N/A	1,44	0,36

N/A: no hay mujeres en esos puestos, por lo que el indicador no aplica.

VIOLENCIA DE GÉNERO

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

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

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

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

GRI 403-2

Durante 2018, el Directorio aprobó la Política de Seguridad e Higiene de Grupo Supervielle, que considera la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales como un pilar básico de su gestión. En este año:

- Capacitamos a 3.752 colaboradores en la temática “Prevención de incendios y evacuación de edificios”.
- Actualizamos los planes de emergencia y evacuación del edificio corporativo de Banco Supervielle y la totalidad de las sucursales y centros de servicio, incluyendo sucursales de TA y cubriendo todas las áreas geográficas de operación.
- Realizamos simulacros de evacuación.
- Se terminaron de instalar los sistemas de detección, alarma y extinción de incendios en todas las sedes del banco.
- Se contestaron satisfactoriamente 19 intimaciones relacionadas con inspecciones de organismos de aplicación.
- Durante el período existieron 23 accidentes laborales de Banco Supervielle y 61 en total, incluyendo in itinere en el traslado. Desde el banco trabajamos en la mejora continua de las condiciones de los inmuebles y

capacitaciones en H&S, asumiendo el concepto de Seguridad Total Proactiva para la preservación de vidas y bienes.

Los Centros de Servicios del Banco fueron certificados según resolución de la ANSES. El estado “CERTIFICADO” fue resultante de que TODOS los Centros de Servicios medidos cumplen el 100% de los indicadores de ventilación, luminosidad y nivel sonoro.

Índices de salud y seguridad laboral ¹	Total 2018
Tasa de frecuencia de accidentes (TFA) ²	3,53%
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	0,00%
Tasa de días perdidos (TDP) ³	0,1605%
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0

¹ El área de Salud y Seguridad no calcula los índices desglosados por género ni región. Alcance Banco Supervielle. No se reporta la Tasa de Absentismo Laboral (TAL) para el período, debido a que no se cuenta con valores específicos para Banco Supervielle.

² Se incluyen los accidentes de pequeña envergadura. No se contemplan accidentes in itinere.

³ Se contabilizan por días naturales, es decir, no por días laborales.

SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES

GRI 416-2

En Banco Supervielle contamos con un plan estratégico diseñado por la Gerencia de Seguridad de la Información en el que se destaca el proyecto eCrime, que se basa en la definición de un plan de prevención de fraudes sobre canales electrónicos para los clientes de Banco Supervielle. También contamos con un proceso de detección de skimming, diseñado juntamente con la empresa Prisma.

Los incidentes de seguridad detectados, ya sean internos o externos, se registran en una herramienta de gestión de incidentes, la cual fue adquirida dentro del marco del proyecto eCrime. A través de la misma, se da el seguimiento correspondiente hasta que sean resueltos. Durante el proceso de detección/corrección, se mantiene siempre informado al dueño del activo afectado, como así también a diferentes gerencias interesadas tales como: Riesgos de TI, Infraestructura, etc. Asimismo, la base de incidentes se toma como retroalimentación a la hora de definir el plan de concientización en materia de Seguridad de la Información.

Considerando la disponibilidad de los servicios de internet también se implementó una solución que nos permite detectar y mitigar ataques de denegación de servicio (DDoS) volumétricos.

Cantidad de incidentes reportados de clientes en el 2018	0
Cantidad de incidentes reportados de seguridad interna en el 2018	9

PRIVACIDAD DE NUESTROS CLIENTES

GRI 418-1

Estamos profundamente comprometidos en garantizar la mejor calidad de protección de los datos personales de nuestros clientes. La Gerencia de Seguridad de la Información, conforme a las Comunicaciones A4609 y A6017 del Banco Central de la República Argentina y la Ley de Protección de Datos Personales, hace énfasis en la privacidad y protección de los datos realizando el análisis, mantenimiento y administración de las diversas aplicaciones que contengan información de nuestros clientes. Adicionalmente, se clasifican los activos de información⁴ según su criticidad y se brinda el tratamiento

correspondiente dependiendo de la criticidad definida. También contamos con una solución de prevención de fuga de información (DLP).

Nuestro propósito es proteger los activos de información de la organización y detectar, mitigar y remediar aquellos incidentes sobre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información del banco que puedan surgir.

En el período no tuvimos reclamaciones recibidas por terceras partes, ni de autoridades regulatorias relacionadas con la privacidad de la información. Asimismo, la Gerencia de Seguridad de la Información no recibió casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes.

⁴ Los activos de información pueden ser ficheros y bases de datos, contratos y acuerdos, documentación del sistema, manuales de los usuarios, aplicaciones, software del sistema, etc.

ACERCA DEL REPORTE

Reporte

El presente constituye el séptimo reporte de sostenibilidad publicado por Grupo Supervielle. Refleja la relación del Grupo con sus distintos grupos de interés y la forma en la cual integra la estrategia de sostenibilidad a sus negocios.

21

indicadores materiales
y 5 indicadores del
suplemento financiero



**DE CONFORMIDAD
CON LOS ESTÁNDARES
GRI DE GLOBAL REPORTING
INITIATIVE, OPCIÓN
ESENCIAL.**



**Alineado con el
suplemento sectorial
para el sector financiero.**

ACERCA DE ESTE REPORTE

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

El Reporte de Sostenibilidad 2018 es el séptimo reporte publicado por Grupo Supervielle. Presenta información acerca de los asuntos considerados prioritarios por nuestros Grupos de Interés en cuanto al desempeño económico, social y ambiental de la compañía desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018. El reporte comprende a las siguientes sociedades:

- Banco Supervielle S.A.,
- Cordial Compañía Financiera S.A.,
- Tarjeta Automática S.A.,
- Supervielle Seguros S.A.,
- Supervielle Asset Management Sociedad Gerente de FCI S.A.,
- Espacio Cordial de Servicios S.A.,
- InvertirOnline S.A., y
- Micro Lending S.A.U.

El documento fue elaborado por el área de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Supervielle con la colaboración de referentes de distintas áreas de las organizaciones que conforman el Grupo. Grupo Supervielle elabora sus reportes de sostenibilidad de manera anual, siendo el último el correspondiente al ejercicio 2017. Cualquier reexpresión de información se indica a lo largo del reporte.

Este reporte refleja la relación del Grupo Supervielle con sus distintos grupos de interés y la forma en la cual integra la estrategia de sostenibilidad a sus negocios, creando valor a largo plazo para todos los segmentos sociales y contribuyendo al crecimiento económico y social de la Argentina.

El Reporte de Sostenibilidad 2018 se elaboró “de conformidad” con los Estándares GRI de Global Reporting Initiative (GRI), opción “esencial” y con el suplemento sectorial para el sector financiero.



NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

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

Grupos de interés	Canales de comunicación
Cientes (Individuos, empresas, organismos públicos)	Encuesta de satisfacción Seminarios Eventos de relacionamiento Comunicación comercial Comunicación institucional Centro de Contactos Centro Integral de Inversiones Chat Banking
Empleados	Intranet Encuentros de comunicación interna Desayunos con Gerente General Mediciones de campañas, acciones, eventos Encuesta de clima bianual Encuesta de pulso bianual Centro de gestión Visitas a centros de servicios y sucursales de Business Partners Gestar Línea Ética Yammer StarMeUp
Organizaciones No Gubernamentales	Reuniones en persona o telefónicas Reuniones periódicas sobre el avance de los programas en curso Visitas a las ONGs Acompañamientos en cenas de recaudación Contacto frecuente vía mail

Grupos de interés	Canales de comunicación
Proveedores	Procesos formales de selección y contratación Reuniones en persona o telefónicas
Municipios	Reuniones
Sindicatos	Reuniones periódicas con los delegados
Organismos multilaterales (Organizaciones de desarrollo Organismos internacionales de financiamiento)	Memoria Anual Reuniones 20F Press release Página web
Accionistas (Proveedores de capital)	Memoria Anual 20F Informes trimestrales Press release Página web Investor's day Conference call trimestrales con inversores y analistas. Participan Presidente, CEO, CFO. Hay una línea abierta mediante la cual los accionistas pueden hacer preguntas. También pueden seguir la conferencia a través de la página web en directo. Calls con inversores y analistas Reuniones one on one con inversores, en Argentina y en el exterior Conferencias locales y en el exterior Línea telefónica para recibir llamadas

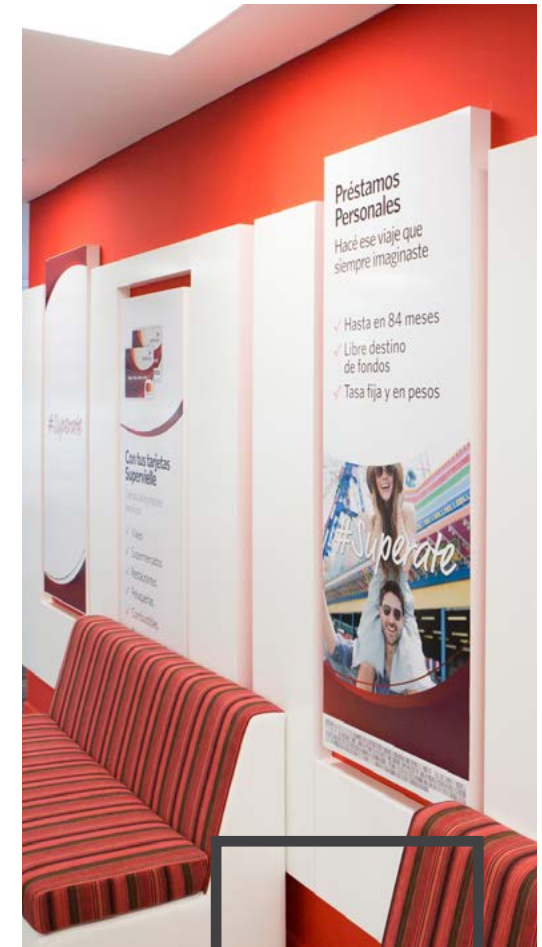
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI 102-46

Para el Reporte de Sostenibilidad 2018 se realizó la revisión de los temas materiales que surgieron del análisis de materialidad realizado durante el 2017. El método utilizado en aquel análisis fue una encuesta online de la cual se invitó a participar a accionistas/inversores, cámaras, clientes, colaboradores, ONGs, directivos, gobierno y proveedores. Se recibieron 965 respuestas, las cuales permitieron conocer la importancia relativa que los grupos de interés asignan a cada tema.

Sobre la base de los resultados de la consulta de los Grupos de Interés, la gerencia de Responsabilidad Social Corporativa trabajó en la ponderación del Grupo Supervielle considerando la estrategia organizacional del Grupo.

Más allá del proceso de materialidad, contamos con numerosos canales de diálogo que nos permiten conocer más regularmente expectativas, necesidades y demandas de nuestros stakeholders. Por esta razón, desde el Grupo fomentamos su uso y desarrollo para poder contar con la mayor cantidad de opiniones sobre nuestra gestión.

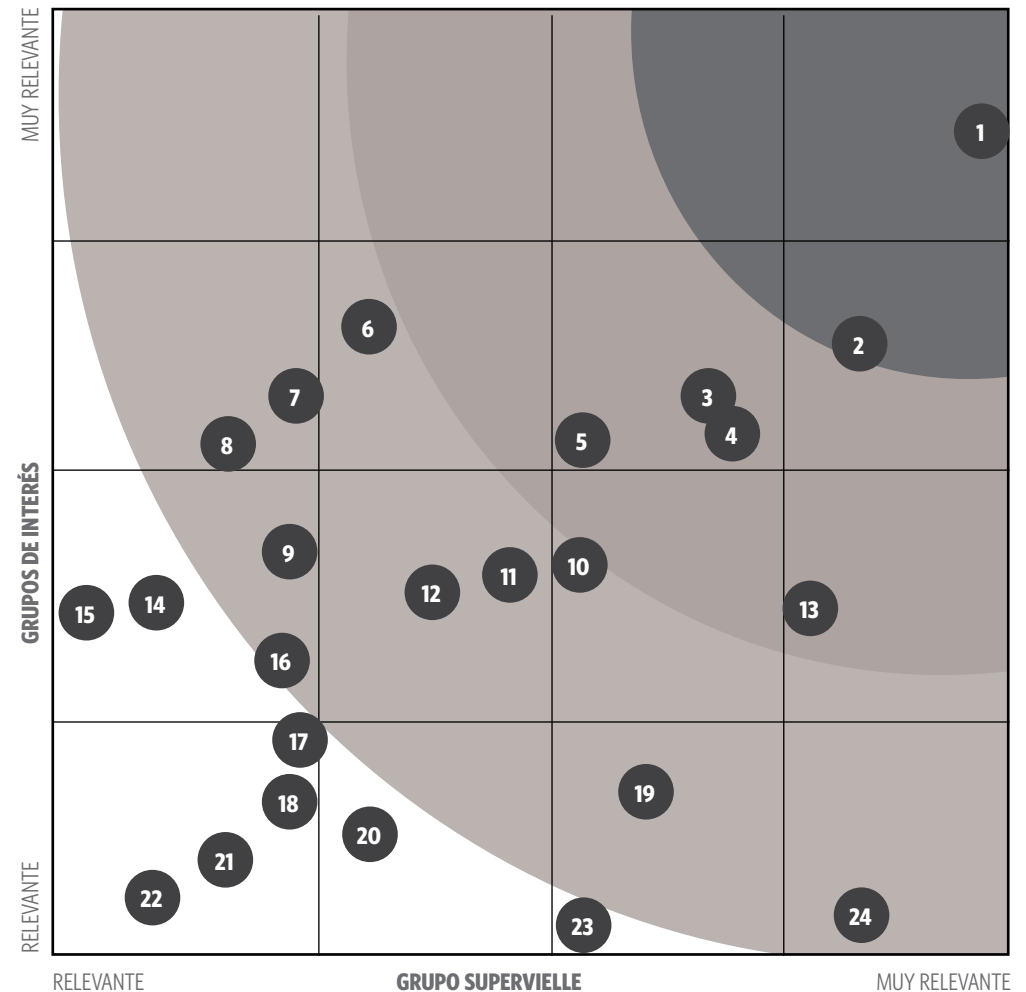


TEMAS MATERIALES

GRI102-47

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

- | | |
|---|--|
| 1. Estándares de transparencia ética | 12. Posicionamiento en el mercado y en los segmentos en los que opera |
| 2. Empleo de calidad | 13. Puntos de acceso en zonas desfavorecidas o de baja población |
| 3. Combatir la discriminación | 14. Nivel de educación y entrenamiento de las personas |
| 4. Privacidad y seguridad de los datos del cliente | 15. Rentabilidad y sustentabilidad económica |
| 5. Acceso de grupos desfavorecidos a los servicios financieros | 16. Buenas relaciones con la comunidad |
| 6. Optimización de consumo de papel | 17. Cuidado de la seguridad de los clientes |
| 7. Desarrollar productos y servicios diseñados para proveer un beneficio social | 18. Evaluación continua de DDHH |
| 8. Optimización de consumo de energía | 19. Políticas y procedimientos de evaluación crediticia con criterios ambientales y sociales |
| 9. Relación con cadena de valor | 20. Cumplimiento de regulaciones aplicables |
| 10. Cumplimiento legal y regulatorio en productos / servicios | 21. Vigilancia de estándares de conducta en toda su cadena de valor |
| 11. Diversidad e igualdad de oportunidades | 22. Capacidad para gestionar la SyS del personal |
| | 23. Equidad de género |
| | 24. Eficacia para gestionar las relaciones laborales y sindicales |





Tema material para Grupo Supervielle

Temas GRI Estándar

Calidad en la atención a los clientes	Salud y seguridad de los clientes Marketing y etiquetado Privacidad del cliente Cumplimiento socioeconómico
No discriminación	No discriminación
Educación y entrenamiento	Formación y enseñanza
Empleo de calidad e Integridad de los empleados	Empleo Diversidad e igualdad de oportunidades Salud y seguridad en el trabajo Libertad de asociación y negociación colectiva Evaluación de DDHH
Relaciones con la comunidad	Comunidades locales
Impacto de los productos y servicios	FS7: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proveer un beneficio social específico para cada línea de negocio. FS13: Puntos de acceso en emplazamientos de escasa población o económicamente desfavorecidos. FS14: Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para los grupos desfavorecidos.
Performance económica	Desempeño económico
Ética e integridad y Gobierno Corporativo en su impacto en la sustentabilidad del negocio	Anticorrupción
Impacto económico indirecto	Impactos económicos indirectos
Integridad en la cadena de valor	Prácticas de adquisición Evaluación social de proveedores
Posicionamiento de mercado	Presencia en el mercado Porcentaje de la cartera para cada línea de negocio por región específica, tamaño y sector (suplemento financiero FS6)
Impacto ambiental de las operaciones (Eficiencia energética)	Energía
Optimización de consumo de papel	Materiales
Gestión de efluentes y residuos	Efluentes y residuos
Impacto de los productos y servicios	Activos sujetos a análisis social o ambiental positivo o negativo (suplemento financiero FS11)

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI 102-55

Estándar GRI	Título del contenido	Página /Respuesta	Cláusula ISO 26000	Verificación
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
CONTENIDOS GENERALES				
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	11		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	11		
	102-3 Ubicación de la sede principal	11		
	102-4 Ubicación de las operaciones	13		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	14		
	102-6 Mercados servidos	13		
	102-7 Tamaño de la organización	8; 16	6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3,	✓
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	119	6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8	✓
	102-9 Cadena de suministro	96		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No existieron cambios significativos durante el período reportado		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	33		
	102-12 Iniciativas externas	98-117		
	102-13 Afiliación a asociaciones	48		



Estándar GRI	Título del contenido	Página /Respuesta	Cláusula ISO 26000	Verificación
ESTRATEGIA				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5	4.7, 6.2, 7.4.2	
ÉTICA E INTEGRIDAD				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	36;37	4.4,	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	36	6.6.3	
GOBERNANZA				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-18 Estructura de gobierno	19		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	20-29		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	20	6.2, 7.4.3, 7.7.5	
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	33		
	102-35 Políticas de remuneración	32		
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	32		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-40 Lista de grupos de interés	130		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	48		✓
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	130	5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4, 5.3	
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	130		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	130		
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	129		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	131		
	102-47 Lista de temas materiales	132		
	102-48 Re expresión de la información	129	7.5.3	
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	129	7.6.2	
	102-50 Período objeto del informe	129		
	102-51 Fecha del último informe	129		

Estándar GRI	Título del contenido	Página /Respuesta	Cláusula ISO 26000	Verificación
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	129		
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	144		
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	129		
	102-55 Índice de contenidos GRI	134		
	102-56 Verificación externa	143		

Estándar GRI	Título del contenido	Página /Respuesta	Omisión	Cláusula ISO 26000	Verificación
TEMAS MATERIALES					
ECONÓMICOS					
DESEMPEÑO ECONÓMICO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	16			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	16		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	16			
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	16		6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	✓
PRESENCIA EN EL MERCADO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	124;125			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	124;125		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	124;125			
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	124;125		6.3.10, 6.4.3, 6.4.4, 6.8.1, 6.8.2	✓
IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	8			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	8		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8			

Estándar GRI	Título del contenido	Página /Respuesta	Omisión	Cláusula ISO 26000	Verificación
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	8		6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9	✓
PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	96			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	96		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	96			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	96		6.4.3, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7	✓
ANTICORRUPCIÓN					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	36			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36			
GRI 205: Anticorrupción 2016	Contenido 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	36		6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	✓
AMBIENTALES					
MATERIALES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	95			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	95		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	95			
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	95		6.5 6.5.4	✓
ENERGÍA					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	93			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	93		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	93			
GRI 302: Energía 2016	302-4 Reducción del consumo energético	93		6.5.4, 6.5.5	✓
EFLUENTES Y RESIDUOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	95			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	95		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	95			
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	95		6.5 6.5.3	✓

Estándar GRI	Título del contenido	Página /Respuesta	Omisión	Cláusula ISO 26000	Verificación
SOCIALES					
EMPLEO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	49;50			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	49;50		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	49;50			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	50		6.4.3	✓
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	49		6.4.4, 6.8.7	
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	126			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	126		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	126			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	126		6.4.6, 6.8.8	✓
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	40-43			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	40-43		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	40-43			
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	40-43		6.4.7	✓
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	119;124			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	119;124		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	119;124			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	119-123		6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3	✓
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	124-125		6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	✓
NO DISCRIMINACIÓN					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	36			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	36		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	36			

Estándar GRI	Título del contenido	Página /Respuesta	Omisión	Cláusula ISO 26000	Verificación
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	36		6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	✓
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	48			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	48		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	48			
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	48		6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6	✓
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas				
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	NOTA 1	No se dispone de la información para dar respuesta al indicador	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5	✓
COMUNIDADES LOCALES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	98-117			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	98-117		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	98-117			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	98-117		6.3.9, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.8	✓
EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	96			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	96		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	96			
414 Evaluación social de los proveedores 414	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	96		6.3.5, 6.6.1, 6.6.2, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 7.3.1	✓
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	127			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	127		6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	127			

Estándar GRI	Título del contenido	Página /Respuesta	Omisión	Cláusula ISO 26000	Verificación
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	127		4.6, 6.71, 6.72, 6.74, 6.75, 6.8.8	✓
MARKETING Y ETIQUETADO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas				
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes			6, 7.31, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión				
GRI 417:	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	NOTA 2		6.71, 6.72, 6.73, 6.74, 6.75, 6.79	
Marketing y etiquetado 2016	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	NOTA 3		4.6, 6.71, 6.72, 6.73, 6.74, 6.75, 6.79	✓
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	NOTA 4		4.6, 6.71, 6.72, 6.73	
PRIVACIDAD DEL CLIENTE					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	127			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	127		6, 7.31, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	127			
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	127		6.71, 6.72, 6.77	✓
CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	37			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	37		6, 7.31, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	37			
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	37		4.6, 6.71, 6.72, 6.76	✓
IMPACTO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	59;81;84;91			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	59;81;84;91		6, 7.31, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59;81;84;91			
	FS 6 Porcentaje de la cartera para cada línea de negocio, por región específica, tamaño y sector	59		6.7	✓
	FS 7 Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proveer un beneficio social específico para cada línea de negocio	111			✓



Estándar GRI	Título del contenido	Página /Respuesta	Omisión	Cláusula ISO 26000	Verificación
	FS 11 Activos sujetos a análisis social o ambiental positivo o negativo	91		6.7.8	✓
	FS 13 Puntos de acceso en emplazamientos de escasa población o económicamente desfavorecidos	81		7.3.3, 7.3.4	✓
	FS 14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para los grupos desfavorecidos	84		6.7.8	✓

NOTA 1: Sobre este punto, debemos informar que la organización no cuenta con una sistematización de información que nos permita responder este requerimiento. Sin perjuicio de ello, destacamos que a lo largo del año se llevan a cabo distintas acciones que se relacionan directamente con el respeto a los derechos humanos. En tal sentido, destacamos que Grupo Supervielle cumple con el respeto a las normas internacionales de derecho del trabajo. Particularmente respeta el derecho de libertad sindical, reconociendo y participando activamente de negociaciones colectivas con los representantes de los trabajadores de las distintas empresas que forman parte del Grupo. Prueba de ello son los acuerdos que se suscriben anualmente con sindicatos, en ámbito del Ministerio de Trabajo de la Nación, que tienen por objeto mejoras en las condiciones laborales de nuestros empleados. Por otra parte, debemos destacar que, de conformidad con los valores del Grupo, ponemos a disposición de nuestros empleados un servicio de línea ética, en el cual de manera confidencial se pueden hacer denuncias frente a situaciones que no están alineadas con estos valores. Hemos tenido en el último año un nivel considerable de uso por parte de nuestros empleados, lo que nos ha llevado a realizar tareas puntuales relacionadas con el respeto a nuestros valores, íntimamente relacionados con el tema del presente. También entendemos importante destacar las acciones que se realizan desde el área de Responsabilidad Social, que han sido destacadas en el capítulo 6 del presente, a la cual nos remitimos, y que se encuentran directamente relacionadas con los derechos humanos de los miembros de la comunidad en la que Grupo Supervielle se desarrolla. Como propuesta de valor

a futuro, destacamos que comenzaremos a trabajar en un proceso que nos permita sistematizar toda la información vinculada con el tema del presente.

NOTA 2: En Grupo Supervielle ponemos a disposición pública las características de cada uno de nuestros productos de acuerdo con las normativas que disponen los organismos de control correspondientes. Algunas de las entidades reguladoras son la Secretaría de Comercio en Beneficios, la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN), el Banco Central de la República Argentina (BCRA), la Comisión Nacional de Valores (CNV), la Defensa al Consumidor, entre otros.

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

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

NOTA 3: Durante el período bajo análisis, la Dirección de Protección al Consumidor (autoridad de aplicación) sancionó a Banco Supervielle S.A. con una multa no material (\$40.000) por haberse detectado falta de información al consumidor en un formulario, incumpliendo lo normado por la Ley 24.240. No se produjeron otros incumplimientos de normativas o códigos voluntarios.

NOTA 4: Para el proceso de comunicación comercial operamos cumpliendo las regulaciones de los siguientes contralores: Comisión Nacional de Valores, Banco Central de la República Argentina, Defensa del Consumidor, Superintendencia de Seguros de la Nación, Consejo de Autorregulación del Código de Prácticas Bancarias, Código de Conducta en el ámbito de los mercados de valores, Código de Prácticas Bancarias y Normas de la SEC. Todas nuestras comunicaciones están sometidas a un triple control, por el área comercial de que se trate, por el área de comunicaciones y por la Gerencia de Asuntos Legales. Durante el período bajo análisis no se detectaron casos de incumplimientos a dichas normativas.

Informe de seguridad limitada independiente sobre el Reporte de Sostenibilidad 2018 de Grupo Supervielle S.A.

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

Introducción

Hemos sido contratados por los directores de Grupo Supervielle S.A. (en adelante, "la Sociedad") para realizar un encargo de seguridad limitada sobre cierta información contenida en el Reporte de Sostenibilidad 2018 de Grupo Supervielle S.A. (en adelante, "la Memoria") por el ejercicio finalizado el 31 de Diciembre de 2018. La preparación de la Memoria es responsabilidad del Directorio de la Sociedad. Nuestro trabajo, fue realizado por un equipo multidisciplinario integrado por Contadores, Lic. en Gestión Ambiental y especialistas en Responsabilidad Social Empresaria.

Información sujeta a análisis

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

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

El alcance de nuestra revisión incluye solamente la información contenida en la sección de la Memoria a la cual se hace referencia en forma precedente, correspondiente al período iniciado el 1° de enero y finalizado el 31 de diciembre de 2018; por lo tanto, no hemos realizado ningún procedimiento con respecto a períodos anteriores o cualesquiera de los elementos incluidos en la Memoria 2018.



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

Criterios con los cuales fue preparada la Memoria 2018 (en adelante, "los Criterios")

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

Limitaciones inherentes

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

Responsabilidad del Directorio por la información incluida en la Memoria 2018

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

Independencia y Control de Calidad

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

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión de seguridad limitada sobre la información incluida en la Memoria 2018 que se detalla en el apartado "Información sujeta a análisis" en función de los procedimientos de revisión que hemos realizado y de la evidencia que hemos obtenido. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma Internacional sobre Compromisos de Seguridad (NICS) 3000 emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por sus siglas en inglés), adoptada en Argentina mediante la Resolución Técnica N° 35 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias

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

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

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

Nuestro trabajo consistió, entre otros procedimientos, en:

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

Conclusión

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

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 29 de Octubre de 2019

PRICE WATERHOUSE & CO. S.R.L.

(Socio)

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

MÁS INFORMACIÓN SOBRE GRUPO SUPERVIELLE

GRI 102-53

Grupo Superviellewww.gruposupervielle.com/Spanish/SpanishHome**Banco Supervielle**www.supervielle.com.ar**Cordial Compañía Financiera**www.cordialfinanciera.com.ar**Tarjeta Automática**www.cartaautomatica.com.ar**Supervielle Seguros**www.supervielleseguros.com.ar**Supervielle Asset Management**www.fondospremier.com.ar**Mila Microlending:**www.microlending.com.ar**Invertir Online:**www.invertironline.com**REPORTES****Reportes de Sustentabilidad**

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

Información financiera

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

Contacto

Responsabilidad Social Corporativa:
rsc@supervielle.com.ar

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

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

