

MEMORIA
BANCO SUPERVIELLE S.A.

Buenos Aires, 8 de marzo de 2021

CARTA DEL PRESIDENTE

Señores Accionistas:

En nombre del Directorio que presido, me es grato presentarles la Memoria Anual de Banco Supervielle S.A. correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020.

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

Durante 2020, el mundo se encontró impactado por la crisis provocada por la pandemia del Covid-19. Los primeros casos de esta enfermedad comenzaron en China a fines de 2019 y se intensificaron en los primeros dos meses de 2020. Sin embargo, a partir de febrero comenzó la propagación a todos los países en tanto el primer caso en Argentina se registró el 3 de marzo de 2020. Como consecuencia de esta crisis, de acuerdo con las últimas estimaciones disponibles del Fondo Monetario Internacional, la economía mundial habría caído un 3,5%, arrojando un crecimiento negativo por primera vez desde 2009.

Los commodities tuvieron una dinámica muy marcada por la crisis sanitaria en 2020. A abril de 2020 los mismos acumulaban una caída de 24,7% respecto a diciembre de 2019, producto de la incertidumbre a nivel mundial que generó el avance del virus. Luego, con la gradual reapertura de las economías y del comercio mundial los precios se recuperaron.

Por su parte, la Reserva Federal de los Estados Unidos de América redujo su objetivo de tasa de interés a 0,25% (con un mínimo inferior de 0%) en pos de amortiguar el efecto que la crisis sanitaria estaba generando en la economía.

A nivel nacional, en 2020 el entorno macroeconómico estuvo marcado principalmente por la crisis sanitaria que impactó fuertemente sobre el nivel de actividad, en especial durante abril cuando se instauró el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) con el objetivo de reducir la movilidad y controlar la expansión del virus. Así, para intentar moderar el impacto del ASPO sobre la economía, y al igual que la mayoría de los países del mundo, Argentina se vio obligada a realizar una expansión fiscal, lo cual llevó el déficit a niveles elevados. Conforme con los datos publicados por INDEC del Estimador Mensual de Actividad Económica, la economía transitó en 2020 su tercer año consecutivo de recesión, promediando un 10% de caída.

El tipo de cambio nominal finalizó en diciembre en \$84,15, o sea una devaluación del peso de aproximadamente 29% en el año. La dinámica del tipo de cambio a lo largo del año fue estable bajo un esquema de depreciaciones controladas instaurado por el BCRA que en promedio estuvo en línea con las tasas de inflación mensuales registradas. Cabe aclarar que durante el año 2020 se fueron endureciendo las restricciones cambiarias instauradas a fines del año 2019 y se generó una expansión de la brecha del tipo de cambio oficial respecto a los financieros.

En cuanto a la política monetaria, el BCRA anunció diferentes cambios en el programa monetario que tuvieron como objetivo implementar una política monetaria expansiva, en especial a partir de marzo con el surgimiento de la pandemia y su impacto sobre la economía. Dado que el acceso al

mercado de deuda se encontraba limitado, la entidad monetaria se vio obligada a asistir financieramente al Tesoro a lo largo de todo el año.

En relación a las cuentas fiscales, gran parte de las erogaciones respondieron a asistencias en el contexto de la emergencia sanitaria para moderar el efecto del ASPO. El Ministerio de Economía estimó que el gasto en concepto de las medidas extraordinarias por la pandemia fue de 3,5% del PBI, mientras que el impacto sobre los ingresos empeoró el resultado fiscal en 0,7% del producto.

Por su parte, la evolución de la industria bancaria no estuvo ajena al contexto y la pandemia de Covid-19 afectó al sistema financiero a lo largo de 2020, así como ocurrió en la mayoría de los países del mundo. En el caso de Argentina, las sucursales bancarias permanecieron cerradas entre el 20 de marzo y el 3 de abril de 2020 y posteriormente solo se les permitió abrir gradualmente, primero solo para la atención de beneficiarios de planes de pensiones y ciertos beneficios de jubilación y los beneficiarios de los programas de ayuda financiados por ANSES y luego a partir del 13 de abril a todos los clientes aunque con operaciones limitadas, y con un régimen de cita previa. Al mismo tiempo, para mitigar el impacto económico de la pandemia de Covid-19 el Banco Central adoptó distintas medidas en pos de ayudar a las familias y empresas a transcurrir la pandemia.

Banco Supervielle cerró el ejercicio 2020 con un resultado neto ajustado por inflación atribuible a los propietarios de \$2.211 millones de ganancia, un resultado integral atribuible a los propietarios de \$ 2.749 millones de ganancia, activos por \$ 236.020 millones, préstamos y otras financiaciones por \$ 105.369 millones, depósitos por \$ 178.806 millones y un patrimonio neto atribuible de 28.378 millones. El retorno sobre el patrimonio se ubicó en el 9,5%, medido en términos reales.

Desde el inicio de la pandemia de Covid-19, una crisis sanitaria y económica global sin precedentes, como Compañía y a través de todas nuestras subsidiarias actuamos de manera temprana y decidida para lograr las tres metas estratégicas que definimos. Primero, actuamos rápidamente para proteger el bienestar de nuestros empleados y clientes al mismo tiempo que apoyamos iniciativas solidarias en comunidades donde operamos para ayudar a mitigar el impacto de esta crisis de salud. En segundo lugar, establecimos protocolos para garantizar la continuidad operativa y, en tercer lugar, intensificamos las iniciativas de transformación digital cuya adopción se aceleró en esta nueva normalidad.

Enfocados en ayudar a nuestros clientes, ajustamos rápidamente nuestras operaciones e implementamos una serie de medidas para promover transacciones bancarias seguras y proporcionar asistencia financiera a nuestros clientes. Por ejemplo, para los adultos mayores, que son una parte importante de nuestra base de clientes, adaptamos la infraestructura de nuestra red de cajeros automáticos, agregamos funcionalidades a nuestras aplicaciones online, así como a los canales transaccionales y actualizamos procedimientos para facilitar sus necesidades bancarias. Esto generó un aumento significativo en el uso de canales transaccionales digitales y automáticos. También apoyamos a las PYME con sus necesidades de pago de sueldos y capital de trabajo a través de las líneas de crédito promovidas por el gobierno.

En esta economía de bajo contacto, estamos ejecutando rápidamente la estrategia de transformar nuestra compañía en un actor innovador, eficiente y ágil con capacidad de atender continuamente la evolución de las necesidades y aspiraciones de nuestros clientes. El uso de canales digitales aumentó consistentemente en nuestros segmentos de clientes a medida que agregamos nuevas funcionalidades a lo largo del año. Trabajar bajo metodología ágil nos permite estar más preparados para la velocidad del cambio con la que vivimos en estos tiempos, generando procesos flexibles y seguros. Comportamientos y competencias como la capacidad de aprender cosas nuevas, ser curiosos, estar

abiertos y aportar a los cambios se tornan fundamentales. Acompañamos este marco de trabajo con un nuevo modelo operativo: poniendo al cliente en el centro de todas nuestras acciones. Todos los que elegimos ser parte de Banco Supervielle queremos activar con pasión absoluta nuestro #ModoCliente.

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

En cuanto al negocio, el segmento PYMES se vió especialmente impactado por la pandemia y en la búsqueda de asistirlo en estas circunstancias logramos con versatilidad adaptar procesos, productos y gestionar todos los equipos comerciales para mantener la calidad de servicio y cumplir con todas las normativas regulatorias. Asimismo, observamos una rápida adopción de medios digitales mediante el uso de los e-checks y e-factoring y continuamos dando soporte a aquellas PYMES que se vieron afectadas por el contexto financiando sus necesidades de capital de trabajo y pago de salarios a través de préstamos a tasas preferenciales, que alcanzaron el 11% de la cartera crediticia al cierre de 2020.

En relación al segmento Personas, la estrategia de captación sumó la nueva plataforma de onboarding digital, que alcanzó a ser el segundo canal más relevante luego de Plan Sueldo. Dentro del contexto de pandemia, se aceleraron las acciones de digitalización que ya estaban dentro de nuestra estrategia para dar respuesta rápida a la atención de los clientes que no podían movilizarse hacia las sucursales. Nos adaptamos de manera eficiente para darle una rápida solución al pago de 350 mil clientes IFE.

En lo que hace a Banca Corporativa, los negocios desarrollados también se vieron afectados por el impacto generado por la pandemia. Sin embargo, logramos adaptar nuestros productos y procesos y gestionar todos los equipos de manera de mantener la calidad de servicio a nuestros clientes.

En cuanto al segmento de financiamiento al consumo, nuestra subsidiaria Cordial Compañía Financiera S.A. lanzó IUDÚ con el objetivo de desarrollar soluciones digitales que aborden las necesidades financieras de las personas y al mismo tiempo promover la educación financiera con herramientas que ayuden en la toma de decisiones. IUDÚ es una plataforma de servicios de banca digital que se suma al ecosistema de Grupo Supervielle para participar en la transformación de la industria de servicios financieros.

Asimismo, nuestra controlante Grupo Supervielle se incorporó como accionista en Play Digital S.A., la solución sistémica de pagos del sistema financiero (Modo) lo que nos permitió integrarnos a la plataforma.

En Banco Supervielle nos comprometemos con nuestros colaboradores, clientes y comunidades a crecer en forma sostenible, protegiendo el medio ambiente y actuando en forma socialmente responsable. Integramos la estrategia de sostenibilidad en nuestro modelo de negocios e impulsamos una cultura responsable entre nuestros colaboradores. Informamos en forma abierta y transparente nuestro desempeño no financiero dando cuenta de los factores medio ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

En 2020 Grupo Supervielle definió su Agenda de Sustentabilidad 2021-2023 que consolida un modelo de gestión responsable orientado a la sustentabilidad y establece una estrategia que pone en el centro a las personas, el medio ambiente y la ética y transparencia (ESG) e integra sus relaciones

con todos los grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, comunidad y gobiernos).. Cabe mencionar algunas de las iniciativas desarrolladas durante 2020 dentro de nuestros ejes prioritarios de actuación. En materia ambiental, continuamos trabajando para reducir el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente mediante la implementación de un sistema de gestión ambiental responsable. A nivel de Banco Supervielle, fuimos el primer banco argentino en obtener la Certificación Sustentable de Usuario Generador por la instalación de paneles solares en la Sucursal Caballito cuyos excedentes se vuelcan a la red eléctrica pública. Abastecemos nuestra sede central corporativa y el edificio en la calle Reconquista en un 100% con energías renovables de fuente eólica y continuamos midiendo los gases de efecto invernadero producto de las actividades para el cálculo de Huella de Carbono e Intensidad Energética 2020. En materia social, buscamos ser agente de cambio creador de valor social sostenible y generar un impacto positivo en nuestros clientes, empleados y comunidades. En 2020 se conformó una equipo multidisciplinario para definir con una modalidad participativa la estrategia de Diversidad y Equidad de la organización en el entendimiento que un entorno diverso e inclusivo inspira la creatividad y la innovación y contribuye a atraer y retener talento humano. Continuamos promoviendo la inversión social con impacto en proyectos innovadores y transformadores relacionados con la educación, la niñez, las personas mayores y el fortalecimiento institucional y en acciones que impulsan la cultura y las artes. En materia de gobierno corporativo, continuamos operando conforme a los más altos estándares de gobierno corporativo, promoviendo la transparencia, el comportamiento ético, el respeto al principio de legalidad y la sostenibilidad de nuestras actividades y las de nuestra cadena de valor. En 2020, la publicación Institutional Investor reconoció a nuestra controlante Grupo Supervielle el segundo lugar de Best ESG de América Latina en la categoría Financiamiento/Banks. Por su parte, BYMA (Bolsas y Mercados Argentinos) junto al BID (Banco Interamericano de Desarrollo) y con el aval académico del Earth Institute de Columbia University, presentó en el mes de febrero 2021 el rebalanceo del Índice de Sustentabilidad. Luego de dicho rebalanceo, Grupo Supervielle continúa siendo parte del Índice de Sustentabilidad de BYMA por tercer año consecutivo desde su lanzamiento en diciembre 2018. El índice permite identificar y destacar a las empresas líderes en materia Ambiental, Social, de Desarrollo Sustentable y de Gobierno Corporativo (ESG-D, por sus siglas en inglés).

Asimismo, sabiendo que teníamos que estar más unidos que nunca en esta emergencia sanitaria para acompañar y estar al lado de los que más nos necesitan, durante 2020 acompañamos distintas iniciativas en la lucha contra el Covid-19 apoyando proyectos de organizaciones aliadas para dar respuesta a las necesidades surgidas por la pandemia en las comunidades en las que operamos con donaciones de alimentos, respiradores artificiales y otros insumos médicos, la entrega de tabletas para que estudiantes de bajos recursos pudieran continuar sus clases virtuales y aportes junto otras empresas para la construcción de módulos de atención primaria extra-hospitalaria para atender a pacientes de Covid.

Las perspectivas para el año en curso en lo que respecta a Argentina ofrecen dos aspectos positivos internacionales que podrían ayudar a una mejora en el nivel de actividad. En primer lugar, una mejora en el comercio mundial y una mejora en los precios de los commodities agrícolas. Por supuesto, lo anterior está sujeto a los riesgos asociados a una segunda o tercera ola de Covid-19 que podrían imponer nuevas restricciones a la movilidad impactando nuevamente el nivel de actividad.

Para nuestro país, las consultoras económicas concentradas en el Relevamiento de Expectativas de Mercado del BCRA publicado para el mes de febrero de 2021 esperan una tasa de crecimiento económico en 2021 del 6,2%. Asimismo, esperan que la tasa de inflación se acelere hasta un nivel del 48,1% interanual y que el tipo de cambio nominal finalice en niveles de \$118,6.

En cuanto al sistema financiero, se espera una buena dinámica en un contexto de recuperación de la actividad económica, siendo que el alto nivel de liquidez actual permitirá, una vez recuperada la demanda de préstamos, acelerar el proceso de canalización del ahorro para sostener y acelerar la recuperación económica.

Quiero finalmente compartir con orgullo un importante reconocimiento que hemos recibido en el año. Banco Supervielle ganó el premio Eikon a la Comunicación Interna por su campaña Transformación Digital #TransformarseEsSupervielle. Esta misma campaña ganó también el primer puesto de los Premios FUNDACOM. El reconocimiento se dio por el modo en que Banco Supervielle comunicó a sus cuatro mil empleados los cambios que representaba pasar de ser un banco tradicional a una compañía de procesos ágiles con foco en el cliente, brindando soluciones de valor en un mercado cada día más exigente, altamente competitivo y cambiante.

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

Julio Patricio Supervielle
Presidente del Directorio

NÓMINA DE FUNCIONARIOS

Presidente

Julio Patricio Supervielle

Vicepresidente Primero

Atilio María Dell'Oro Maini

Vicepresidente Segundo

Alejandra Gladis Naughton ⁽¹⁾

Directores Titulares

Richard Guy Gluzman

Hugo Enrique Santiago Basso

Director Suplente

Santiago Enrique Battle ⁽²⁾

(1) La asamblea ordinaria celebrada el 13 de julio de 2020 resolvió ampliar a cinco la cantidad de miembros titulares para integrar el Directorio y designó a la Señora Alejandra Gladis Naughton como directora titular con mandato hasta la asamblea que considere los estados contables al 31 de diciembre de 2021.

(2) Con fecha 6 de enero de 2021, el Directorio aceptó la renuncia presentada por el Director Suplente Santiago Enrique Battle.

Todos los miembros del Directorio cuentan con autorización del Banco Central de la República Argentina.

Integrantes de la Comisión Fiscalizadora

Síndicos Titulares

Enrique José Barreiro
Carlos Daniel Gonzalez Pagano
Roberto Aníbal Boggiano

Síndicos Suplentes

Valeria Del Bono Lonardi
Jorge Antonio Bermúdez
Fernando Oscar Musso

Contador Certificante de los Estados Contables del Ejercicio cerrado el 31/12/2020

Santiago José Mignone
Carlos Martin Barbafina (suplente)
Price Waterhouse & Co. S.R.L.

Gerencias que reportan al Directorio

CEO - Gerente General

Emérico Alejandro Stengel

CFO - Gerente Corporativo de Administración y Control de Gestión

Mariano Biglia

CRO - Gerente Corporativo de Riesgos Integrales

Javier Conigliaro

Gerente Corporativo de Auditoría Interna

Sergio Gustavo Vázquez

Gerente Ejecutivo de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo

Juan Cuccia

Gerente Ejecutivo de Compliance

Moira Almar

Gerencias que reportan al CEO

COO - Sub Gerente General

Silvio Margaria

Gerente Corporativo de Tecnología

Sergio Mazzitello

Gerente Corporativo de Operaciones y Servicios Centrales

Esteban D'Agostino

Gerente Corporativo de Inteligencia del Negocio

Romina Jacqueline Rubarth

Gerente Corporativo de Finanzas

Hernán Oliver

Gerente Corporativo de Mercado de Capitales y Estructuraciones

Roberto Gonzalo García Guevara

Gerente Corporativo de Asuntos Legales
Sergio Gabriel Gabai

CHRO - Gerente Corporativo de Recursos Humanos
Juan Martín Gallo

CCO - Gerente Corporativo de Créditos
Pablo Di Salvo

Gerencias que reportan al COO

Banca Corporativa
Distribución y Ventas, Personas y Negocios
Experiencia Negocios y Empresas
Experiencia Individuos
Experiencia Medios de Pago
Planeamiento Comercial
Comunicaciones
Marketing Digital

Índice

- I. Acerca de Banco Supervielle
- II. Principales Indicadores del Balance Individual
- III. Memoria
- IV. Cumplimiento del Código de Gobierno Societario

I. ACERCA DE BANCO SUPERVIELLE

Banco Supervielle S.A. es un banco de capital privado fundado por la familia Supervielle, cuenta con una trayectoria de 133 años en el sistema financiero argentino y con una posición competitiva líder en ciertos segmentos de mercado que son estratégicos para la compañía. La filosofía de Banco Supervielle se centra en la agilidad como parte clave de su cultura de trabajo poniendo al cliente en el centro de todas sus acciones a través de la generación de propuestas de valor rentable e impulsando la adopción digital.

Banco Supervielle es además accionista controlante de Cordial Compañía Financiera (en proceso de inscripción de su cambio de nombre por IUDÚ Compañía Financiera, una compañía de servicios financieros integrales. Banco Supervielle es la principal subsidiaria de Grupo Supervielle.

Grupo Supervielle es una sociedad anónima constituida en la República Argentina en 1979 que opera como una sociedad holding de servicios financieros, y lista y cotiza sus acciones desde el 19 de mayo de 2016 en Bolsas y Mercados Argentinos (BYMA) y en la Bolsa de Comercio de Nueva York (NYSE). Grupo Supervielle se compone de: Banco Supervielle; la división consumo integrada por Cordial Compañía Financiera, en trámite de inscripción su cambio de denominación por IUDÚ Compañía Financiera, Tarjeta Automática, una red de distribución para financiación del consumo principalmente en el sur de Argentina, Micro Lending Argentina (o Mila), una compañía especializada en la financiación de créditos prendarios para la compra de automotores, y Espacio Cordial de Servicios, una comercializadora de productos de retail, asistencias/ servicios y turismo; Supervielle Seguros, una empresa de seguros; Supervielle Productores Asesores de Seguros, un bróker de seguros; Supervielle Asset Management, una sociedad gerente de fondos comunes de

inversión; InvertirOnline.com, un broker especializado en trading online; Bolsillo Digital S.A. , una empresa que brinda soluciones de pago a comercios minoristas con productos de POS Móvil y billetera móvil a través de su marca IUDÚ Pago; Futuros del Sur (en proceso de inscripción del cambio de su nombre por Supervielle Agente de Negociacion) que es un agente de negociación dirigido a clientes institucionales y corporativos, e Easy Cambio S.A., un broker de cambio de divisas. Por último, completa el portafolio de empresas de la holding una sociedad cuya principal actividad es la tenencia de participaciones en las mismas empresas de Grupo Supervielle, Sofital S.A.F.e I.I.

Al 31 de diciembre de 2020, la infraestructura de Banco Supervielle está respaldada por una presencia nacional estratégica a través de 277 puntos de acceso, 13 puntos de pago bancario, venta y recaudación; 79 puntos de venta de Iudú Compañía Financiera ubicados en supermercados Walmart, 457 cajeros automáticos, 221 terminales de autoservicio y 256 cajeros automáticos de experiencia propia Supervielle con biometría integrada y sin uso de clave ni tarjeta. Por otra parte, en sinergia con otras subsidiarias de Grupo Supervielle, el Banco también ofrece servicios financieros a través de 5 sucursales de MILA para soporte al cliente completando la red con puntos de venta a través de 579 agencias relacionadas. Asimismo, Supervielle ofrece soluciones a través de sus canales digitales, aplicaciones y soluciones desarrolladas para diferentes segmentos de negocios a clientes ubicados en todo el país.

II. PRINCIPALES INDICADORES DEL BALANCE INDIVIDUAL

Principales Indicadores (en millones de pesos, excepto indicación en contrario)	31/12/2020	31/12/2019	Variación %
Resultado Neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora	2.211	-3.560	-162,1%
Resultado integral del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora	2.749	-3.553	-177,4%
Cantidad de Acciones en Circulación (en millones de acciones)	830	830	0,0%
Activo al cierre del ejercicio	236.020	189.669	24,4%
Préstamos	100.539	114.398	-12,1%
Depósitos	175.216	122.168	43,4%
Patrimonio Neto total	28.523	25.806	10,5%
Patrimonio Neto atribuible a los propietarios de la controladora	28.378	25.629	10,7%
Valor Libros por acción	\$ 34,21	\$ 21,02	62,7%
Liquidez (1)	25,7%	28,9%	
Solvencia (2)	13,7%	15,6%	
Activos Inmovilizados (3)	5,0%	5,2%	
ROE (4)	9,5%	-16,3%	
Patrimonio Neto / Activo	12,0%	13,5%	
Cartera irregular (5)	3,5%	6,5%	

(1) Coeficiente de cobertura de liquidez (LCR): Activos líquidos de alta calidad / liquidez necesaria en un escenario de problemas de liquidez de 30 días corridos

- (2) Patrimonio Neto atribuible/Pasivo.
- (3) Activos Inmovilizados (Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos + propiedad planta y equipo + Activos Intangibles)/Activos totales
- (4) Resultado neto atribuible a los propietarios de la controladora/Patrimonio neto promedio diario.
- (5) Cartera Irregular/Cartera Total. Dato sobre el balance individual.

III. MEMORIA

A. EVOLUCIÓN DE LA ECONOMÍA Y DEL SISTEMA FINANCIERO

A.1. Contexto macroeconómico en 2020

i) Escenario internacional¹

Durante el año 2020, de acuerdo con las últimas estimaciones disponibles del Fondo Monetario Internacional (FMI), la economía mundial habría caído un 3,5% como consecuencia de la crisis provocada por la pandemia del Covid-19. Los primeros casos de esta enfermedad comenzaron en China a fines de 2019 y se intensificaron en los primeros dos meses de 2020. Sin embargo, a partir de febrero comenzó la propagación a todos los países (en Argentina el primer caso se registró el 3 de marzo). A fines de 2020, se habían confirmado poco más de 83 millones de casos, con una cantidad de fallecidos de 1.818.009, siendo los países con mayores casos registrados EE.UU (alrededor de 20 millones de casos y 345.000 fallecidos), India (aproximadamente 10 millones de casos confirmados y 150.000 fallecidos) y Brasil (alrededor de 7 millones de casos positivos y 195.000 fallecidos). Por su parte, en nuestro país a diciembre de 2020 se habían confirmado más de 1.600.000 casos positivos de Covid-19, con un saldo de 43.245 fallecidos.

De esta forma, el producto mundial arrojaría un crecimiento negativo por primera vez desde 2009, donde había caído apenas un 0,08%. Esta performance se explica principalmente por el descenso en el PBI de 4,9% y 2,4% de los países desarrollados y de los países emergentes, respectivamente. A lo largo de 2020 las economías a nivel mundial se vieron seriamente afectadas por la necesidad de instaurar restricciones a la movilidad en pos de frenar el avance del virus. Concretamente, durante marzo y abril se registraron las mayores caídas del nivel de actividad, en concordancia con el mayor momento de expansión del Covid-19 en el mundo.

En relación con las economías emergentes, la región de América Latina y el Caribe habría caído 7,4% durante 2020 (había crecido apenas un 0,2% en 2019), siendo esta baja el triple de la esperada para el total de países emergentes. Por otro lado, Brasil habría registrado una caída de 4,5% en su PBI, siendo esta menor a la proyectada para la región. China, por su parte, crecería en 2020 un 2,3%, transformándose en el único país en el mundo con una tasa de crecimiento positiva en dicho año. Por último, India sufriría una caída del producto en el orden del 8%.

En cuanto a los países desarrollados, la caída proyectada de 4,9% del producto total se explica como resultado de una baja de 3,4% en EE. UU, de 7,2% de la región europea y de 10% del Reino Unido. En concreto, dentro de la zona europea los países más golpeados en 2020 habrían sido España e Italia, con caídas del PBI de 11,1% y 9,2%, respectivamente, y en menor medida Francia y Alemania, que retrocederían 9% y 5,4%, respectivamente. Por otra parte, Japón registraría un retroceso de 5,1%

¹ Los datos aquí expuestos deben ser tomados como provisorios. La fuente utilizada fue el informe de Perspectivas de la Economía Mundial, del Fondo Monetario Internacional publicado en enero de 2021.

mientras que en Canadá el mismo sería de 5,5%.

Durante 2020 el comportamiento de las monedas de los socios comerciales de Argentina fue heterogéneo. En concreto, la mitad de ellos sufrieron una depreciación nominal de su moneda, destacándose la del real brasilero que se depreció un 20%. En el otro extremo, el euro se apreció un 9% mientras que el yuan hizo lo propio en un 7%. Como resultado, en términos reales el peso se apreció un 2,6% en el promedio del año y se depreció un 0,2% interanual de acuerdo con el Índice de Tipo de Cambio Real Multilateral del BCRA (Banco Central de la República Argentina).

Los *commodities*² tuvieron una dinámica muy marcada por la crisis sanitaria en 2020. A abril de 2020 los mismos acumulaban una caída de 24,7% respecto a diciembre de 2019 producto de la incertidumbre a nivel mundial que generó el avance del virus. Luego, con la gradual reapertura de las economías y del comercio mundial, los precios de los *commodities* se recuperaron, ubicándose a diciembre un 28,2% por encima del mínimo de abril. Como resultado, los precios acumularon una caída de 3,5% interanual con respecto al cierre de 2019 y de 12,4% considerando el promedio de cada año. En contraposición, los precios de los *commodities* que Argentina exporta, medidos por el índice de precios de materias primas elaborado por el BCRA, crecieron un 17,7% interanual mientras que sólo aumentaron un 0,4% en el comparativo promedio anual.

Respecto a la tasa de interés, en marzo la Reserva Federal decidió reducir su objetivo desde 1,75% a fines de 2019 y establecerlo en 0,25% (con un mínimo inferior de 0%) en pos de amortiguar el efecto que la crisis sanitaria estaba generando en la economía. Cabe destacar que se trató de la primera vez desde la crisis de 2008 en la que la FED decidió una modificación de su rango objetivo de tasas de interés por fuera del cronograma. Como contrapartida, se observó una fuerte suba en la liquidez de la economía norteamericana. En efecto, tanto la base monetaria como el agregado monetario M2 se ubican en sus máximos históricos como porcentaje del PBI (25% y 93%, respectivamente).

Los mercados financieros globales también experimentaron una gran volatilidad influenciados por el desarrollo de la pandemia a nivel mundial y un contexto de políticas monetarias expansivas de los principales bancos centrales del mundo³. En los primeros tres meses de 2020, de acuerdo con el índice MSCI, las acciones a nivel mundial cayeron un 21,7% (con las correspondientes a mercados emergentes cayendo al 24%) en línea con el mayor momento de incertidumbre respecto al avance del virus. No obstante, a partir de marzo los precios lograron recuperarse de la mano de una mejoría gradual en el nivel de actividad y en el comercio mundial, acumulando una suba de 46% y destacándose la mejora de 52% en las acciones de mercados emergentes. Como resultado, el mercado accionario mundial finalizó con un alza de 14,3%, liderado en mayor medida por los mercados emergentes que crecieron un 15,8% en comparación con los desarrollados que lo hicieron al 14,1%.

ii) Escenario nacional

El entorno macroeconómico en 2020 estuvo marcado principalmente por la crisis sanitaria que impactó fuertemente sobre el nivel de actividad, en especial durante abril donde se instauró el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) con el objetivo de reducir la movilidad y controlar la expansión del virus. Así, para intentar moderar el impacto del ASPO sobre la economía, y al igual que la mayoría de los países del mundo, Argentina se vio obligada a realizar una expansión fiscal, lo cual llevó el déficit a niveles elevados. A su vez, dada la imposibilidad de acceder a los mercados internacionales, si bien Argentina acordó la reestructuración de su deuda en el mes de septiembre de 2020, dicho déficit se financió en mayor parte a través de emisión monetaria, lo cual

² De acuerdo con el índice BCOM de Bloomberg.

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

generó una presión adicional sobre distintas variables económicas.

Nivel de actividad

De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC), la economía habría terminado en recesión en 2020 por tercer año consecutivo, acumulando una caída del 10% a diciembre de dicho año. Respecto a la dinámica anual, la actividad económica experimentó una tasa de crecimiento negativa interanual de 5,2% en el primer trimestre, de 19% en el segundo trimestre, de 10,2% en el tercer trimestre y de 4,4% en el último trimestre. Por último, si bien los datos mensuales (sin estacionalidad) reflejan una persistencia en la recuperación, la misma viene desacelerando en los últimos meses (2,2% en septiembre, 1,2% en octubre, 1,4% en noviembre y 0,9% en diciembre).

Sector externo y mercado cambiario

Durante 2020 el resultado de la balanza comercial acumuló un superávit de USD 12.530 millones. Este resultado implicó una desmejora con respecto al resultado positivo de USD 15.953 millones que se había alcanzado en el año 2019, aunque se lograron acumular dos años consecutivos con superávits comerciales luego de seis años con signo negativo. La dinámica de la balanza comercial obedece, por un lado, a un bajo nivel de actividad que generó que las importaciones se ubiquen un 13,8% por debajo de 2019. En concreto, las importaciones de peor desempeño en 2020 fueron las de combustibles y lubricantes (-40,6%) y de vehículos y automotores (-31,7%). Por otra parte, las exportaciones también registraron un mal desempeño y fueron de USD 54.885 millones, una caída de 15,7% respecto a 2019, destacándose la baja de 30,9% de las manufacturas de origen industrial y de 16,5% en combustibles y energía.

Con relación a las reservas internacionales, en 2020, al igual que en 2019, se registró una disminución de estas en USD 5.438 millones, finalizando el año con un stock de USD 39.410 millones. Durante el año se destacó el período comprendido entre septiembre y noviembre en el que las mismas cayeron USD 4.190 millones, que coincidió a su vez con un contexto de incertidumbre en el que los tipos de cambio financieros evidenciaron una importante aceleración y las restricciones a las compras de divisas se endurecieron. Finalmente, en el último mes de 2020 la incertidumbre se redujo y permitió al BCRA comprar dólares y recomponer el stock de reservas internacionales en USD 758 millones. Dentro de los componentes, la caída de reservas a lo largo de 2020 se explicó en gran medida por venta de divisas por USD 4.169 millones y el pago a Organismos Internacionales por USD 2.547 millones. Cabe aclarar que la dinámica de las reservas internacionales se vio beneficiada por la reestructuración de la deuda llevada a cabo en septiembre, la cual permitió a Argentina no realizar más pagos en concepto de servicios de deuda externa durante 2020.

El tipo de cambio nominal finalizó 2020 en \$84,15, lo cual significó una suba del valor del dólar durante el año de \$24,25 o una devaluación del peso de aproximadamente 29%. La dinámica del tipo de cambio a lo largo del año fue estable bajo un esquema de depreciaciones controladas instaurado por el BCRA que en promedio estuvo en línea con las tasas de inflación mensuales registradas durante el año. Cabe aclarar que durante el año 2020 se fueron endureciendo las restricciones cambiarias instauradas a fines del año 2019 y se generó una expansión de la brecha del tipo de cambio oficial respecto a los financieros. En efecto, el tipo de cambio contado con liquidación (que surge del diferencial de la cotización de las acciones argentinas medidas en pesos y en dólares) llegó a ubicarse un 108% por encima del tipo de cambio oficial en octubre producto del endurecimiento en los controles cambiarios a mediados de septiembre.

Mercado de trabajo

En 2020, los salarios totales mostraron un crecimiento interanual del 33%.. Los salarios en el sector privado registrado, aumentaron un 34,3% y en el sector privado no registrado el aumento fue de 39%. Por su parte, en el sector público el incremento fue bastante menor, un 26,8%

El nivel de empleo durante 2020 se vio afectado por la crisis sanitaria, registrándose una caída en los puestos de trabajo a pesar de distintas medidas adoptadas por el Gobierno que buscaron mantener el nivel de ocupación, dentro de las cuales se destaca la prohibición de despidos sin justa causa y la doble indemnización en el caso de despidos que no estuvieran prohibidos. En este contexto, con datos hasta noviembre, se registró una caída de 219.000 puestos de trabajo registrados, la cual se explica esencialmente por una baja de 212.000 en la cantidad de asalariados registrados. En el otro extremo, la cantidad de trabajadores bajo modalidad monotributista creció 25.000, evidenciando a su vez un deterioro en la calidad del empleo.

Por otra parte, las tasas de desempleo del primero, segundo y tercer trimestre fueron de 10,4%, 13,1% y 11,7% respectivamente promediando en los tres primeros trimestres de este año un 11,7%. Al comparar el promedio de las tasas de desempleo con las registradas en los tres primeros trimestres de 2019 se observa un aumento en 161 puntos básicos (del 10,1% del año anterior al 11,7% del 2020). Asimismo, la tasa de actividad pasó del 47,2% en el tercer trimestre del 2019 al 42,3% del tercer trimestre del 2020.

Cuentas fiscales

El Sector Público Nacional registró en el año 2020 un déficit primario sin ingresos extraordinarios de \$1.749.957,3 millones (6,4% del PBI aproximadamente) mientras que el déficit financiero se situó en \$2.292.830,5 millones (8,3% del PBI). Estos resultados se explicaron por ingresos totales creciendo un 23% interanual (9,6 puntos porcentuales por debajo de la inflación) a raíz del bajo dinamismo de la actividad y gastos avanzando un 63,5% (20 puntos porcentuales por encima de la inflación). Gran parte de las erogaciones respondieron a asistencias en el contexto de la emergencia sanitaria para moderar el efecto del ASPO. En efecto, el Ministerio de Economía estimó que el gasto en concepto de las medidas extraordinarias por la pandemia fue de 3,5% del PBI, mientras que el impacto sobre los ingresos empeoró el resultado fiscal en 0,7% del producto.

En concreto, las prestaciones sociales crecieron un 68% respecto a 2019, de los cuales un 11% aproximadamente fueron en concepto del Ingreso Familiar de Emergencia (“IFE”) y de la Asistencia al Trabajo y la Producción (ATP). Por otro lado, durante 2020 se mantuvo el congelamiento transitorio de las tarifas de servicios públicos, provocando que el gasto en ese concepto se acelere. En efecto, las erogaciones correspondientes a subsidios económicos crecieron un 105,9%, siendo las destinadas a energía las de mayor suba (129,9%).

En 2020 se pagaron \$542.873 millones en concepto de intereses, reflejando una caída de 25% en relación con 2019 y representando un 11,2% de los ingresos totales del Sector Público Nacional (en 2019 habían representado un 18,4% de los mismos). Cabe destacar que gran parte de la caída en el pago de intereses respondió al cese de pagos de los servicios de deuda externa a partir de mayo y la posterior reestructuración de la deuda que permitió no efectuar más erogaciones en este concepto durante 2020.

Al igual que en 2019, uno de los aspectos críticos fue el acceso al financiamiento por parte del Tesoro Nacional. Como se ha mencionado anteriormente, buena parte del déficit primario debió financiarse vía emisión monetaria. De hecho, la asistencia financiera del BCRA en 2020 fue de \$2.014.702 millones, representando un 88% del déficit financiero del año. Más precisamente, los Adelantos Transitorios totalizaron \$407.720 millones (16% mayor a 2019) mientras que las Transferencias de

Utilidades fueron de \$1.606.982 millones (una suba de 687%). Por otro lado, durante 2020 el Gobierno logró un financiamiento neto en el mercado local por aproximadamente \$424.000 millones. Cabe aclarar que gran parte de este se dio en octubre, cuando el Tesoro emitió dos títulos atados a la evolución del tipo de cambio (Dollar Linked) a través de los cuales logró un financiamiento neto por \$250.000 millones.

Política monetaria

Durante 2020 el BCRA anunció diferentes cambios en el programa monetario que tuvieron como objetivo implementar una política monetaria más laxa, en especial a partir de marzo con el surgimiento de la pandemia y su impacto sobre la economía. Dado que el acceso al mercado de deuda se encontraba limitado, la entidad monetaria se vio obligada a asistir financieramente al Tesoro a lo largo de todo el año como se describió anteriormente. En simultáneo, se registró una baja de tasas de interés que, de acuerdo con el BCRA, buscó proveer liquidez a los hogares y empresas en la emergencia sanitaria. En este sentido la tasa de interés de política monetaria (tasa de interés de las Letras de Liquidez) se ubicó en 38% a principios de marzo, reflejando una caída de 17 puntos porcentuales respecto de diciembre de 2019.

Luego, pasada la etapa más crítica de la crisis, el BCRA inició un proceso de armonización de tasas de interés, cuyo objetivo último fue incentivar y proteger el ahorro en moneda local tanto de la inflación como del tipo de cambio a través de la construcción de una curva de tasas de interés en pesos. De esta forma, se incrementó el rendimiento de las tasas pasivas a la vez que se redujo la tasa de interés de política monetaria a 36%, aunque más tarde se terminó ubicando en 38% nuevamente y manteniéndose allí hasta el final de año. A su vez, como instrumento de política monetaria, el BCRA comenzó a darle mayor relevancia a las operaciones de pases pasivos a siete días, cuya tasa finalizó el año en 36,5%.

Inflación

El índice de inflación general (medido a través del Índice de Precios al Consumidor) reflejó un incremento de 36,1% mientras que la inflación núcleo (que excluye el efecto de precios de bienes regulados y estacionales) se ubicó en 39,4%. Esto representa una caída de 17,7 y 17,3 puntos porcentuales, respectivamente, con relación a la inflación de 2019. La dinámica de la inflación durante 2020 reflejó cierta volatilidad. Luego de un primer trimestre con una inflación mensual en el orden del 2,5% en promedio, el crecimiento de los precios se desaceleró en el segundo trimestre influenciado en gran medida por el bajo nivel de actividad a raíz del ASPO. Concretamente, la inflación durante ese trimestre fue de 1,7% mensual en promedio. Luego, con el levantamiento gradual de las restricciones a la movilidad, la inflación volvió a acelerarse finalizando con una suba de 4% mensual en diciembre que se transformó en la más alta del año. Por otra parte, los precios estacionales crecieron un 64,4% mientras que los regulados lo hicieron apenas en un 14,8%, denotando el contexto de congelamiento tarifario presente durante todo el año.

A nivel geográfico, los mayores aumentos interanuales se dieron en la zona del noreste del país (42,2%), noroeste del país (38,1%), la región pampeana (37,9%) y la región de Cuyo (37,8%). En el otro extremo, en la Ciudad de Buenos Aires y Gran Buenos Aires y en la Patagonia la inflación se ubicó por debajo del promedio (34,1% y 32,3%, respectivamente).

Con relación a los componentes de la inflación durante 2020, los bienes sufrieron un incremento en los precios de 43% mientras que los servicios subieron un 22,2%. Estos datos denotan un incremento en el desajuste de precios relativos durante el año.

A.2. El Sistema Financiero en 2020

El Sistema Financiero en el marco de la pandemia del Covid-19

La pandemia de Covid-19 afectó al sistema financiero a lo largo de 2020, así como ocurrió en la mayoría de los países del mundo. En el caso de Argentina, las sucursales bancarias permanecieron cerradas entre el 20 de marzo y el 3 de abril de 2020, y posteriormente solo se les permitió abrir gradualmente primero solo para la atención de beneficiarios de planes de pensiones y ciertos beneficios de jubilación y los beneficiarios de los programas de ayuda financiados por ANSES, y luego a partir del 13 de abril a todos los clientes aunque con operaciones limitadas, y con un régimen de cita previa.

Al mismo tiempo, para mitigar el impacto económico de la pandemia de Covid-19 el Banco Central adoptó distintas medidas que incluyeron i) el diferimiento de pagos de préstamos en los primeros días de la cuarentena, ii) la prohibición de cobrar comisiones por operaciones realizadas a través de cajeros automáticos, iii) la refinanciación automática a 12 meses de plazo de los saldos impagos de las tarjetas de crédito con vencimiento en los meses de abril y de septiembre de 2020 a una tasa de interés del 43% y 40% respectivamente, iv) la reprogramación automática de las cuotas impagas de los préstamos con vencimiento a partir del mes de abril de 2020 y a lo largo de todo 2020, v) la prohibición de cierres de cuentas bancarias, vi) la fijación de una tasa de interés mínima a pagar por las instituciones financieras a los depósitos a plazo fijo, vii) la flexibilización en los criterios para la clasificación y previsión de deudores, y viii) suspensión a la distribución de dividendos por parte de las entidades financieras.

Liquidez y Solvencia

Al igual que en 2019, la gestión de la liquidez del sistema financiero se mantuvo en un nivel elevado. En efecto, el indicador amplio de liquidez (incluyendo no sólo efectivo sino los instrumentos del BCRA y el bono del Tesoro Nacional 2022 computable como encaje) del conjunto de bancos alcanzó el 62,1%, aumentando 3,3 puntos porcentuales respecto al año anterior. Por otra parte, la liquidez del sistema financiero se mantuvo en niveles elevados, finalizando en 78,2% en 2020, lo cual refleja una suba de 20,3 puntos porcentuales respecto a 2019. Esto se dio a pesar de la incertidumbre percibida en el mercado que generó una importante salida de depósitos entre septiembre y octubre.

Adicionalmente, el sistema financiero continuó manteniendo niveles históricamente elevados en los indicadores de solvencia. El ratio de integración de capital regulatorio del sector totalizó 23% de los activos ponderados por riesgo (APR) con datos a octubre, lo que representa un exceso de integración de poco menos del doble (169%) respecto a la normativa vigente. En tanto, considerando únicamente las entidades privadas el exceso de integración la supera en un 206%.

Depósitos y préstamos

Los depósitos totales del sector privado en el sistema financiero se incrementaron en 2020 un 64,1% (20,6% por encima de la inflación) cerrando el año en \$6.125.392 millones. Por moneda, los depósitos en pesos finalizaron el año en un nivel de \$4.876.109 millones, aumentando un 85,2% (36% en términos reales) mientras que los depósitos en dólares medidos en pesos terminaron en \$1.249.283 millones, aumentando un 15,3% (16,5% por debajo del incremento de los precios), en tanto que los mismos depósitos medidos en dólares, cayeron un 18% producto de la salida observada a partir de la incertidumbre durante septiembre y octubre luego del alza en las cotizaciones de los tipos de cambio financieros. Por tipo de depósitos del sector privado en pesos, el incremento estuvo liderado por las cajas de ahorro (+105,3% nominal y 50,8% real) y en menor medida por las cuentas corrientes (+82,7% nominal y 34,2% real) y los plazos fijos (79,3% nominal y 32% por encima de la inflación). El buen desempeño de las cajas de ahorro tiene su explicación en las transferencias directas del Gobierno al sector privado en concepto del gasto público por la emergencia sanitaria.

Por su parte, los préstamos totales al sector privado finalizaron el año en niveles de \$3.226.630

millones lo que representa un aumento promedio del 28,5% interanual (-5,6% en términos reales). Los préstamos en pesos al sector privado crecieron un 49,4%, ubicándose un 9,7% por encima de la inflación luego de su magro desempeño en 2019. A su vez, a nivel de producto se observó una gran dispersión: los documentos avanzaron un 120,4% (61,9% en términos reales) mientras que tarjetas lo hicieron en un 58,6% (16,5% por encima de la inflación). En tanto, los préstamos hipotecarios exhibieron una leve caída de 0,1% (26,6% por debajo de la inflación), a la vez que los personales crecieron un 10,3% (19% en términos reales). Cabe aclarar que la fuerte suba de documentos estuvo muy influenciada por el financiamiento a PyMEs y MiPyMEs y líneas de crédito a tasas subsidiadas para el pago de sueldos durante la emergencia sanitaria, en el marco de un comportamiento contracíclico de la política crediticia impulsada por el BCRA.

Tasas de interés

La tasa de interés BADLAR de Bancos Privados cerró el año 5,2 puntos porcentuales por debajo del nivel en el que cerró en diciembre de 2019 (39,4% en 2019 vs. 34,3% en 2020), en línea con el movimiento descendente que tuvo la tasa de las LELIQ. Esta baja se dio en un contexto en el que la entidad monetaria fijó tasas mínimas garantizadas tanto para la remuneración de plazos fijos minoristas menores a \$1.000.000 (37% a fines de 2020) como para los mayores a \$1.000.000 (34% a diciembre de 2020). En tanto, la TM20 (para depósitos a plazo superiores a los \$ 20.000.000) tuvo un comportamiento similar, reduciéndose un 6,2 p.p (34,3% en 2020 vs. 40,5% en 2019). Con relación a la tasa *call* entre bancos privados, finalizó 2020 al 26,6% disminuyendo en 20,3 p.p. comparado al cierre del año anterior. Las tasas de interés durante 2020 hallaron su valor mínimo durante abril (por caso, la tasa de interés BADLAR de Bancos Privados llegó a ubicarse en 15,9% a fines de ese mes) para luego iniciar una trayectoria ascendente hasta inicios de junio aproximadamente. A partir de ese momento se mantuvieron estables hasta mediados de octubre, donde a raíz de la incertidumbre financiera volvieron a desplazarse al alza.

A.3. Perspectivas para 2021

De acuerdo con las últimas estimaciones del Fondo Monetario Internacional, se espera que la economía mundial crezca 5,5% en 2021 (reflejando una leve corrección al alza respecto de las proyecciones anteriores). Dicha recuperación se daría a raíz de un crecimiento de 4,3% de las economías avanzadas y de 6,3% en las economías emergentes. De acuerdo con el FMI, la magnitud del crecimiento de la economía mundial será diferente entre países y estará ligado tanto al acceso y al ritmo de vacunación de cada soberano como a la efectividad de las políticas adoptadas para mitigar el efecto de la crisis. A su vez, destacan que, de no llevarse a cabo una buena distribución de las vacunas a nivel mundial, podrían instaurarse nuevas restricciones a la movilidad que podrían afectar negativamente la recuperación económica.

En lo que respecta a Argentina, se destacan dos aspectos positivos internacionales que podrían ayudar a una mejora en el nivel de actividad. En primer lugar, se proyecta una mejora en el comercio mundial de 8,1% para 2021 luego de la fuerte caída de 9,6% estimada para 2020. Por otro lado, el FMI estima que los precios de los commodities agrícolas crezcan un 1,4% en 2021 y prevé una recuperación de 3,6% de la economía brasilera y una suba de 8,1% del PBI en China, los dos mayores socios comerciales de Argentina, lo cual podría redundar en un impulso a las exportaciones argentinas. Por supuesto, lo anterior está sujeto a los riesgos asociados a una segunda o tercera ola de Covid-19 que podrían llevar a nuevas restricciones a la movilidad y, eventualmente, al cierre de fronteras que impactarían sobre el comercio mundial. En tanto, es importante mencionar otros dos factores relevantes a lo largo del año: las elecciones de medio término que se desarrollarán en el mes de octubre, y el nuevo acuerdo que se espera Argentina negocie con el FMI.

Por otra parte, el dinamismo de la economía estadounidense y las políticas aplicadas por el nuevo gobierno de Joe Biden en el marco de la crisis sanitaria tendrán un rol importante en 2021.

Concretamente, la existencia de mayores estímulos fiscales en pos de motorizar la recuperación de la actividad podrían afectar el nivel de liquidez y la fortaleza del dólar a nivel mundial. Esto tendría un efecto sobre Argentina dado que impactaría sobre la evolución del tipo de cambio nominal necesaria para mantener el nivel de competitividad cambiaria alcanzado en 2020.

A su vez, deberá monitorearse la velocidad en el plan de vacunación nacional, así como la eventual presencia de nuevos brotes del coronavirus que podrían hacer necesarias nuevas restricciones a la movilidad que de ocurrir, podrían requerir de un mayor esfuerzo fiscal para el Gobierno, que a su vez podría terminar siendo financiado con emisión monetaria al igual que en 2020, provocando mayor incertidumbre y distorsionando las variables económicas.

Para nuestro país las consultoras económicas concentradas en el Relevamiento de Expectativas de Mercado del BCRA⁴ esperan una tasa de crecimiento económico del 6,2% explicado principalmente por la baja base de comparación que deja 2020. A su vez, estiman que el producto se expandiría en el primer y segundo trimestre de 2021 un 1,1% y 0,3% trimestral (sin estacionalidad), respectivamente.

Asimismo, se espera que la tasa de inflación se acelere desde el 36,1% en que cerró el año 2020 hasta un nivel del 48,1% (variación interanual diciembre – diciembre) en 2021. Luego, los analistas proyectan una caída en la tasa de inflación para 2022, finalizando el año en 37,2%. Por otra parte, el tipo de cambio nominal se espera que finalice en niveles de \$118,6, lo que tiene implícita una depreciación del 40,9% interanual y que implicaría una aceleración en la tasa de devaluación en comparación con 2020.

En lo que hace al sistema financiero, se espera una buena dinámica en un contexto de recuperación de la actividad económica, siendo que el alto nivel de liquidez actual permitirá, una vez recuperada la demanda de préstamos, acelerar el proceso de canalización del ahorro para sostener y acelerar la recuperación económica.

B. EVOLUCIÓN DE BANCO SUPERVIELLE

B.1. Consolidación de la metodología ágil e implementación del nuevo Modelo Operativo

El mundo evoluciona permanentemente, las personas cambian, los clientes nos demandan una velocidad y calidad de respuesta cada vez mayor y queremos estar a la altura de sus expectativas. Por eso se vuelven prioritarias y fundamentales las dinámicas que elegimos para trabajar.

Adoptamos la agilidad como parte vital de nuestra cultura y filosofía de trabajo, para poner foco y minimizar el esfuerzo requerido, logrando el mayor valor posible en el menor tiempo posible. La agilidad promueve las conversaciones e interacciones entre las personas y fomenta la autonomía en los equipos. Nos propone probar rápido, fallar rápido, corregir, mejorar y seguir, lo cual es clave en el mundo volátil y cambiante en el que vivimos. Trabajar ágil nos permite estar más preparados para la velocidad del cambio con la que vivimos en estos tiempos, generando procesos flexibles y seguros. Comportamientos y competencias como la capacidad de aprender cosas nuevas, ser curiosos, estar abiertos y aportar a los cambios se tornan fundamentales. Nos enseña a ser más flexibles y permeables.

Acompañamos este marco de trabajo con un nuevo modelo operativo, es decir, la forma en la que nos organizamos: poniendo al cliente en el centro de todas nuestras acciones. Todos los que elegimos ser parte de Supervielle queremos activar con pasión absoluta nuestro #ModoCliente.

⁴ Publicado a febrero 2021

MODELO OPERATIVO



Nos ordenamos por Experiencias: Individuos, Empresas y Medios de Pagos, que reflejan cada interacción que el cliente tiene con nosotros. Desde el momento en que nos conoce y decide elegirnos, hasta cada una de las interacciones que puede tener para satisfacer necesidades de productos, de servicios, de consultas y asesoramiento.

En cada uno de estos mundos de experiencias existen células que trabajan empoderadas y autorreguladas para lograr la misión que comparten como pertenencia a una Tribu. Tenemos también una tribu que atraviesa todas las experiencias que es la de Modelo de Atención Omnicanal, con el firme propósito de transformar los canales de distribución y ventas de Banco Supervielle, para mejorar sustancialmente la experiencia de nuestros Clientes.

Los Centros de expertise o de excelencia (COEs), distribuyen talento, recursos y conocimiento a cada una de las células para que puedan llevar adelante su propósito con un orden y conocimiento, basado en mejores prácticas de cada disciplina.

Contamos con una Oficina de Transformación que tiene como misión garantizar el alineamiento de los objetivos estratégicos del Banco y escalar en nuestra organización la agilidad como forma de hacer las cosas. Trabaja con los equipos para que todos podamos hacer foco en ese norte y poner nuestras energías en ese sentido, para asegurar que estamos poniendo al cliente en el centro de todas nuestras acciones.

Y en este engranaje, el rol de la Tecnología es fundamental. Nos enfocamos en la Tecnología con propósito: tecnología como habilitadora de negocios y negocios basados en Tecnología.

Elegimos la Agilidad para transformar más asertivamente la información en ideas, y las ideas que den respuesta a la satisfacción de necesidades de nuestros Clientes.

B.2. Imagen corporativa, posicionamiento y comunicaciones

En 2020, se lanzó la campaña Human Banking, que refleja un equilibrio entre lo humano y lo tecnológico. “Human” por la misión de Supervielle de ser una entidad cercana, que escucha a sus clientes y entendiendo cuáles son sus necesidades y de brindar soluciones adaptadas a las mismas. “Banking” es la tecnología humanizada, que se aplica a todos los desarrollos digitales y que facilita la

experiencia del cliente (Online Banking, App Supervielle Móvil, App Supervielle Jubilados, App Supervielle Registración y Onboarding Digital de individuos y Pymes). En una primera instancia se llevó a cabo de forma interna, aplicado a la cultura organizacional, generando un efecto de implosión para el contagio hacia afuera.

Si bien en Supervielle ya se venía llevando a cabo un proceso de transformación digital, a raíz de la pandemia, en el 2020 la estrategia de comunicación se basó en transmitir la nueva forma de relacionarse con Supervielle: ágil, sencilla y desde cualquier lugar. Así, el foco se centró en el contacto con las sucursales de servicios y a través de marketing directo dirigido a todos los clientes.

En el Segmento Previsional, se comunicó fuertemente durante todo el año el mensaje: "Somos el primer banco y único de Argentina en pensar una App 100 % para vos". Así, el trabajo de cara a este público tuvo tres desarrollos fundamentales: nuevas funcionalidades a la App Supervielle Jubilados, las cajas rápidas con huella digital y los beneficios exclusivos con descuentos y promociones más valoradas por los usuarios.

La App Supervielle Jubilados contó con la novedad de funcionar mediante reconocimiento facial, una herramienta que permite a los beneficiarios dar la fe de vida desde el celular, sin tener que concurrir a una sucursal. Si bien la funcionalidad ya estaba disponible antes de la pandemia, su adopción se aceleró a partir del aislamiento.

Además, se aceleró el plan de traslado de las cajas rápidas a los lobbys para brindar una opción más de contacto con la entidad y con las cuales el cliente puede acceder únicamente con su huella digital.

Por otro lado, con el interés de cuidar la salud de cada uno de sus clientes, se extendió el horario de acceso y los días de disponibilidad.

En tanto, el tercer desarrollo especial para el segmento son los beneficios exclusivos. Entre ellos, uno de los más valorados es el 50% de ahorro todos los jueves en farmacias.

Los mensajes se reforzaron en medios de comunicación masiva en forma permanente durante toda la pandemia, en programas target y con alto nivel de rating, mediante líderes de opinión y periodistas clave. Esto se realizó de forma comercial y también con un fuerte trabajo de relacionamiento a través de la agencia de prensa con periodistas clave del ámbito económico y financiero, a fin de difundir de forma orgánica dicho mensaje.

En el Segmento de Pymes y Empresas, desde hace años la entidad se centra en ofrecer una propuesta de valor específica a través de estrategias enfocadas en los negocios de transporte, salud, educación, franquicias y división vinos. Por eso, en este año tan particular, se acompañó más que nunca a las Pymes, mediante una línea de crédito al 24%.

Además, se analizó cuáles eran las herramientas que facilitaban su operatoria y se diseñó funcionalidades específicas para la gestión de cheques. Así, a través de Online Banking, se brindó la posibilidad de generar una emisión masiva de Echeq y, al mismo tiempo, descontar a tasas especiales aquellos cheques digitales que reciben, de modo de acelerar el trabajo diario y mantener sana la cadena de pagos. Esto se sumó a la App de Cheques ya presente en el mercado y que permite el depósito virtual y descuento de cheques físicos mediante una fotografía.

Entendiendo que se transitaban momentos de cambios y aprendizajes en la adopción de la digitalización, esto fue acompañado con una nueva plataforma de tutoriales, en los cuales se les explicaba a los clientes como hacer sus operaciones frecuentes.

También fuimos uno de los principales bancos privado que apoyo y colaboro en la bancarización por medio de las cuentas IFE.

Por último, se afianzó la plataforma de onboarding y se comunicó a los no clientes el proceso de incorporación como cliente de la entidad, de forma ágil, sencilla y online. De esta manera, se envió el paquete de productos a su domicilio bonificado por un año.

El market place de Grupo Supervielle, Tienda Supervielle, también fue protagonista este año, principalmente debido al gran crecimiento de las compras online.

Los eventos pasaron a su metodología digital pudiendo llegar a los diferentes segmentos de forma virtual.

B.3. Segmentos de Negocios Banco

1. Banca Personas y Negocios

La Banca Personas y Negocios de Banco Supervielle ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros destinados a satisfacer las necesidades de sus clientes individuos y emprendedores y pequeñas empresas: Préstamos Personales, Préstamos Hipotecarios, Préstamos a Sola Firma, Préstamos con Líneas Especiales para Financiación de Proyectos y Capital de Trabajo, Leasing, Garantías de Inquilinos, Anticipos de Haberes, Préstamos Prendarios, Factoring Nacional e Internacional, Garantías Internacionales y Cartas de Crédito, Pago de haberes (Planes Sueldo), Tarjetas de Crédito, Pago a Proveedores, Tarjetas de Débito, Cajas de Ahorro, Depósitos a Plazo Fijo, Cuentas Corrientes, además de servicios financieros e inversiones como Fondos Comunes de Inversión, Cobertura de Seguros y Garantías, y Pagos de Beneficios a Jubilados y Pensionados. Durante el 2020 se continuó ofreciendo esta gama amplia de productos y servicios financieros destinados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Teniendo como principal objetivo la continua transformación digital se ha enfocado en el desarrollo y fortalecimiento de los canales de gestión autónoma. Acelerado por el contexto Covid-19, se generó un crecimiento del 60% en clientes activos digitales, buscando una mayor agilidad en las operaciones y una mejora en la percepción del cliente en su relación con el Banco. De esta forma, el modelo de atención continua su proceso evolutivo, trabajando en lograr la máxima eficiencia y el mejor nivel de servicio en cada contacto.

En 2020 se continuó profundizando el modelo de autogestión con el despliegue y fortalecimiento del canal Caja Rápida (dispensador de dinero con identificación biométrica, experiencia 100% Supervielle, y sin necesidad de clave ni tarjeta).

Acompañando el crecimiento en lo que respecta a la transformación digital, se continuó en el desarrollo de la metodología Ágil como forma de trabajo en la organización, fortaleciendo la obtención de mejores resultados. La interacción y la comunicación entre sus miembros permitió contar con visiones abarcativas de las necesidades y restricciones, permitiendo fijar objetivos claros; diseñar los mejores caminos de acción para su consecución y favorecer la velocidad de implementación de los cambios requeridos.

El modelo de atención continuó recorriendo un sendero de profundos cambios logrando el equilibrio entre la máxima eficiencia en el contacto, expresada en la funcionalidad de los canales de gestión autónoma, como así también la asistencia personalizada y nivel de servicio requerido por cada perfil de cliente y cada segmento estratégico del Banco. La pandemia nos desafió a un nuevo modelo de atención y para ello se definieron protocolos operativos y sanitarios para la atención en las Sucursales de Servicios, en post de garantizar el cuidado de nuestros equipos y clientes, los cuales se fueron adecuando a las diferentes fases definidas por el Gobierno Nacional y a las resoluciones de los entes reguladores locales y nacionales.

En base a la evaluación de sus aspectos distintivos, sus necesidades y requerimientos particulares, los clientes del segmento Personas y Negocios son agrupados en cuatro segmentos estratégicos.

1. El Segmento PYME, conformado por: personas físicas con actividad comercial, pequeños emprendimientos unipersonales y empresas de pequeña y mediana envergadura con facturación inferior a \$700 millones anuales.

2. El Segmento Identité, que reúne a las personas físicas pertenecientes a los segmentos ABC1.
3. El Segmento Personas, que incluye a clientes personas físicas sin actividad comercial (que no pertenecen al segmento Identité).
4. El Segmento Previsional que engloba todos los clientes adultos mayores quienes cobran sus haberes previsionales en el banco.

Clientes Individuos

Segmento Personas

Para acelerar el crecimiento de la cartera de clientes, la estrategia de captación sumó la nueva plataforma de onboarding digital, que alcanzó a ser el segundo canal más relevante luego de Plan Sueldo. En ese sentido se trabajó en un nuevo set de comunicaciones digitales englobadas dentro del journey de los primeros 90 días del cliente, con los objetivos de configuración digital y activación temprana a través de una propuesta de valor alineada. Por otro lado, se reforzó la propuesta de beneficios en Tarjeta de Débito y en plataformas digitales.

En el frente de cross sell, en equipo con la Tribu Emocional se impulsó principalmente la colocación de préstamos en canales no presenciales, y se reforzó la estrategia de cross sell en la red de sucursales a través del esquema de incentivos.

Dentro del contexto de pandemia, que instaló una cuarentena desde el mes de marzo, se aceleraron las acciones de digitalización que ya estaban dentro de nuestra estrategia para dar respuesta rápida a la atención de los clientes que no podían movilizarse hacia las sucursales. Nos adaptamos de manera eficiente para darle una rápida solución al pago de 350 mil clientes IFE. Impulsamos campañas comerciales para aumentar el uso de tarjeta de débito como reemplazo de efectivo. Se rediseño el árbol de IVR del CC para dar respuesta a las necesidades de clientes nuevos y ordenar las prioridades tomando en cuenta todos los segmentos.

Segmento Identité (Renta Alta)

Durante 2020 se continuó profundizando la estrategia definida por el segmento en la adquisición de clientes explorando nuevos nichos de captación: alianzas con colegios ABC1, sinergia con PyMEs y se relanzó el programa de referidos con foco en la autogestión digital.

Se reforzó la propuesta de valor adaptándola al nuevo contexto y creando beneficios incrementales para clientes plan sueldo a fin de mejorar el posicionamiento en ese sub-segmento, entre ellos alianzas con Rappi y Pedidos Ya, teatro en casa con teatrix y los descuentos del 5% adicional si son Planes sueldos en fechas especiales (Día de la Madre y Navidad).

En el contexto de pandemia, también en el segmento Identité se implementaron acciones para amortiguar el impacto del mismo cuidando el relacionamiento, pilar de la estrategia renta alta, asegurando que los clientes se sigan sintiendo conectados a sus ejecutivos, a través de Campañas de Welcome call y conoce a tu cliente, en donde el ejecutivo se contacta con el clientes y deja sus canales de contacto Mail y Whatsapp. Con ese objetivo lanzamos campañas de bienvenida y de conozca a su cliente, que buscan mejorar el NPS del segmento.

Segmento Previsional

Banco Supervielle se mantiene como el banco privado con mayor presencia en este segmento, abonando mensualmente más de 980 mil beneficios de ANSES, considerando jubilaciones, pensiones y planes sociales.

En 2020, y como consecuencia de la pandemia, se llevaron a cabo acciones con el objetivo de cuidar a nuestros clientes, y responder a sus necesidades transaccionales.

Se emitieron más de 300 mil tarjetas de débito a clientes que hasta el momento no tenían una tarjeta

activa, enviándolas a sus domicilios para que no tengan que gestionarlas presencialmente.

Asimismo, se profundizó en la instrucción sobre la operatoria del uso de la tarjeta de débito mediante comunicaciones digitales, tutoriales en el sitio público y folletos en sucursales. De esta manera se consiguió alcanzar un crecimiento de 90 mil clientes operando mensualmente con su tarjeta de débito. Adaptamos nuestro modelo de atención, llegando a contar con 100 equipos de Cajas Rápidas (dispensador de dinero con identificación biométrica) ubicados en el lobby de las sucursales, dando de esta forma la posibilidad de realizar transacciones en horario extendido de 05.00hs a 21.00hs, los 7 días de la semana y aumentando el tope de extracción a \$80.000 (en marzo había solo 4 de estos equipos en lobby). Esto permitió, tanto a los clientes como a sus apoderados, disponer del saldo de sus cuentas evitando la aglomeración de público en horario de atención bancaria.

Con el objetivo de acercar a nuestros clientes adultos mayores a las herramientas digitales, y reducir sus transacciones presenciales, se comunicó en medios masivos la adopción de “Supervielle Jubilados”, una aplicación que permite a los clientes realizar fe de vida mediante reconocimiento facial sin necesidad de presentarse a una sucursal, consultar la fecha de cobro y descargar el recibo de haber. Asimismo, se incorporó una nueva funcionalidad que permite a los usuarios realizar extracciones en cajeros automáticos sin tarjeta de débito, mediante un código. De esta manera, se consiguió una adopción de más de 130.000 clientes que han descargado la App.

Desde el lado de propuesta de valor, en 2020 desarrollamos beneficios en los dos rubros más valorados por este segmento. En esta línea, mejoramos nuestros descuentos en supermercados, y lanzamos los Jueves de Jubilados, otorgando 50% de descuento en cualquier farmacia del país.

Todas las acciones mencionadas permitieron durante 2020 incrementar el NPS del segmento previsual en 8 puntos respecto al año anterior.

Productos

Préstamos

El área de productos activos para individuos es responsable de préstamos personales, préstamos prendarios, préstamos hipotecarios, acuerdos en cuenta corriente, adelantos de sueldo y garantías para inquilinos.

En el año se mejoraron los procesos de calificación crediticia y se desarrollaron los canales de venta alternativos respondiendo al contexto de la pandemia, las restricciones de movilidad y el distanciamiento social. Así se logró reactivar la oferta de préstamos personales autogestionados en la red de cajeros automáticos y cajas rápidas con reconocimiento biométrico con nuevos niveles de seguridad, y se desarrolló la funcionalidad de préstamos en el IVR para la gestión del cliente como medida ante el creciente aumento en el flujo de llamados al centro de atención telefónica. Se incrementó la operación en comercializadoras a cargo de las campañas telefónicas realizadas a clientes propios pre aprobados y por primera vez se realizó la renovación de préstamos por un canal alternativo. Con el objetivo de mejorar la experiencia de los clientes durante este año se rediseñó la experiencia de usuario para la originación de préstamos en la aplicación móvil y también en el online Banking.

El resultado de los desarrollos mencionados antes, fue un aumento en el año del 661% en la venta de préstamos personales originada desde los canales alternativos respecto a lo originado por los mismos en el año anterior. Cuando se analiza la originación del producto total incorporando también a los canales tradicionales, el crecimiento en ventas anual resultó ser de 54%.

La cartera de préstamos personales en Banco Supervielle durante el ejercicio 2020 creció en un 20% respecto al cierre de 2019 mientras que el resto del sistema financiero aumentó en 12% de manera tal que la participación de mercado en el producto paso de ser 3,47% a 3,74%.

Respecto a Préstamos Prendarios, se hizo foco en la gestión del producto y el relacionamiento con

las concesionarias y agencias que participan del canal. La originación de préstamos prendarios durante el segundo semestre de 2020 aumentó en un 92%, y la cartera de creció en un 40% mientras que el sistema financiero en este producto lo hizo en un 33%.

Depósitos

La gerencia de pasivos es responsable por los productos como plazo fijo, cuentas y cajas de seguridad que se comercializan en los diferentes canales de atención y comercialización.

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) en el año 2020 fijó una tasa mínima para los depósitos a plazos fijos menores y mayores a \$1 millón de pesos realizados por personas humanas y jurídicas. En 2020 se reflejó un crecimiento del 47% al cierre de diciembre en la cartera en moneda nacional de todos los segmentos.

Como consecuencia del contexto de aislamiento dispuesto por el gobierno nacional y teniendo como prioridad poner al cliente en el centro, se potenció la operatoria en los diferentes canales digitales alcanzando el 70,3% de la operación por los mismos, logrando incrementar un 53% la digitalización de los depósitos a plazo fijo de los diferentes segmentos.

Medios de Pago

Durante 2020, la Experiencia Medios de Pago fijó los pilares estratégicos para el desarrollo del negocio: i) potenciar el posicionamiento del banco en la industria de medios de pago, ii) adquirir nuevos clientes con tarjeta de débito y tarjeta de crédito, iii) participar en la integración sistémica, como accionistas de MODO, iv) desarrollar el rol adquirente y potenciar el negocio agrupador (Bolsillo Digital), y v) construir una visión de Ecosistema de Pagos y Cobros E2E.

En línea con estas definiciones, se profundizó el foco en los productos del ecosistema, logrando tres hitos:

1. La licencia principal de Visa, que nos permite transformar el enfoque del negocio con la captura de oportunidades económicas generando eficiencia.
2. Integrar a Grupo Supervielle, a través de Banco Supervielle y IUDÚ, a MODO, como respuesta sistémica de las entidades financieras al negocio de pagos. En este sentido se avanzó con la incorporación de Grupo Supervielle como accionista y en el armado de los equipos internos para la integración. MODO será un pilar fundamental en la estrategia de adopción digital de nuestros clientes individuos.
3. Lanzamiento de Bolsillo Digital, como primer paso hacia un rol adquirente y con foco en la region de Cuyo. Se han celebrado acuerdos con la Municipalidad de Mendoza, la Municipalidad de Las Heras, Empresas del Gobierno de San Luis (Sol Puntano y Mercado Municipal), y con el Circulo Odontológico de Mendoza.

Durante los meses de marzo y abril se trabajó fuertemente en un plan de impresión y distribución de tarjetas de débito al Segmento Previsional y se trabajó en potenciar la funcionalidad de extracción sin tarjeta de débito garantizando operabilidad en aquellos clientes sin tarjeta. Esta funcionalidad también nos permitió realizar pagos a beneficiarios durante los primeros meses de la pandemia.

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

Plan Sueldo

Durante 2020 el Banco continuó con el proceso de reconversión en la operatoria del producto, teniendo como objetivo la búsqueda de altos estándares de eficiencia tanto en onboarding como en el cross-sell y rentabilización posterior del cliente.

Fuertemente apalancado en la transformación digital se implementaron nuevos servicios ágiles para sustentar los procesos de altas de nuevos convenios.

Así es como se han evolucionado desarrollos generados en 2019. En este sentido se desarrolló la versión web de la aplicación para onboarding masivo para su uso en la red de Sucursales de Servicio. En el mismo sentido se ha rediseñado el proceso de acreditación de sueldos.

Parte de la operatoria se vió influenciada durante 2020 por el impacto de la pandemia y la medida de ASPO decretada por el Gobierno Nacional. Es así como el modelo de implementación de nuevos clientes migró de un esquema presencial a uno remoto. Durante 2021 la estrategia es evolucionar el esquema remoto de implementaciones hacia uno digital de autogestión.

Adicionalmente a las acciones basadas en el camino digital adoptado, se desarrollaron nuevas y mejores propuestas de captación y retención destinadas a empresas target. Todo lo construido ha redundado en una mayor eficacia en el contacto y la captación; y en una mayor eficiencia en el relacionamiento con el cliente y la asistencia crediticia.

Cientes Empresas

Segmento PYME

Los negocios desarrollados durante 2020 se vieron influenciados por el impacto ocasionado por la pandemia del Covid-19. De todas maneras, se adaptaron procesos, productos y se gestionaron todos los equipos comerciales para mantener la calidad de servicio.

Dado el contexto, se continuó trabajando en la generación de prospectos target mediante un acercamiento de manera digital ligada a la propuesta de valor de los subsegmentos estratégicos, así como también desarrollando redes de contacto y captación con agrupaciones Pyme y mediante presencia en eventos específicos, exposiciones de economía, finanzas e inversión.

Adicionalmente, se trabajó en la colocación de líneas de apoyo a las PYMES.

En relación al modelo de gestión comercial, se continuó trabajando en sinergia con los especialistas de Producto (Plan Sueldo, Comex, Cash Management y Leasing), a fin de generar relaciones comerciales más integrales y rentables, buscando en cada cliente ser el banco principal en su operatoria diaria. En 2020 se puso foco especialmente a los productos de cobros y pagos.

Se continuó desarrollando el modelo de atención diferencial en sucursales de servicios. La banca basa su accionar en perfiles específicos de ejecutivos para la asistencia de sus clientes, ofreciendo especialización dirigida a Pymes de envergadura y agilidad en la gestión en Pymes menores. Es importante mencionar, que esto posibilita acompañar el crecimiento de clientes manteniendo un nivel de atención diferencial.

Banco Supervielle apuesta 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, en línea con nuestra premisa basada en Human Banking.

Cabe mencionar, que también durante el año se ha puesto foco en gestionar la mora temprana de los clientes para garantizar una mayor cobranza.

Performance de los subsegmentos específicos en 2020

En el segundo trimestre de 2020 se lanzó la propuesta de valor al subsegmento Educación, centrada en colegios privados de nivel inicial y secundario, con una oferta específica en conjunto con los Partners del ecosistema digital. Se continuaron consolidando las propuestas a los subsegmentos Franquicias, Transporte y Salud que fueron lanzadas entre 2017 (Franquicia y Transporte) y 2018 (Salud). El stock de clientes se incrementó un 11,5% en Franquicias, 3% Transporte y por último Salud con un crecimiento del 1% con relación a diciembre 2019.

Por último, cabe mencionar que los subsegmentos performan en términos de volumen y rentabilidad promedio por cliente por sobre el promedio de la cartera general.

Durante el año 2021, Supervielle continuará lanzando al mercado propuestas diferenciadoras para diversos rubros/industrias que alcanzan a más del 50% de las Pymes del país.

Educación: durante el 2020 se terminó de diseñar la propuesta de valor, realizando Focus group con clientes y alianzas con Partners. Se lanzó al mercado la propuesta, con un fuerte impacto en redes, campañas comerciales y un account planning. Se realizaron eventos 100% digitales del rubro, sobre la coyuntura actual de educación en tiempos de pandemia, y el sponsoreo la “Revista Colegios”, siendo esta, la más difundida del país.

Franquicias: durante el 2020 se fortaleció la presencia del banco en eventos digitales específicos del sector, para dar soporte a un rubro retraído en contexto de pandemia, mediante Sponsoreo y Partnerships con representantes del rubro en el mercado, como son AAMF, GAF y Adiras.

Banco Supervielle apoya con financiamiento de la inversión inicial mediante tasas preferenciales. Mediante el acuerdo con las SGR se pueden incrementar los topes máximos de financiamiento de acuerdo con la performance de cada marca.

Transporte: a pesar de la coyuntura económica, el stock de clientes creció un 3%, el volumen de depósitos creció un 80%, este último por encima del crecimiento promedio de depósitos en el segmento PYME en 2020.

Salud: esta propuesta está dirigida a centros de atención y diagnóstico, consultorios externos, laboratorios y droguerías. A fin de brindar al target una propuesta acorde a sus necesidades, se realizaron focus group con empresas y clientes del sector, siendo los pilares de la misma la celeridad en el otorgamiento del crédito y los acuerdos con vendors. Brindamos el financiamiento mediante un Leasing para la primer Tomógrafo post-Covid en la provincia de Mendoza. Realizamos un ciclo de Eventos 100% digitales en conjunto con Adiras, y referentes del sector, para acompañar al rubro en la coyuntura actual, brindando asesoramiento y cercanía con nuestros clientes.

2. Banca Corporativa

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

- 1) Gerencia de Banca Corporativa AMBA cuyo ámbito de relacionamiento son las empresas que operan en CABA y Gran Buenos Aires.
- 2) Gerencia de Banca Corporativa Interior a cargo de las relaciones comerciales en las Provincias de Mendoza, Córdoba, Tucumán, San Juan, Neuquén y Santa Fe.
- 3) División Sociedad de Garantías Recíprocas “SGRs” y Cadena de Valor que opera desde Casa Matriz en CABA.
- 4) Gerencia de Productos y Servicios que opera desde Casa Matriz y provee y asiste a las empresas tanto en AMBA como en Interior.

El modelo de atención está basado en trabajar en constante sinergia con los equipos comerciales especialistas de Leasing, Cash Management, Comercio Exterior, Plan Sueldo, Seguros e Inversiones, destinados a dar respuesta a las necesidades operativas y transaccionales diarias de las empresas a través de instrumentos y servicios adaptados a sus requerimientos. Esta sinergia también está presente con el resto de las empresas del Grupo: Supervielle Asset Management, Supervielle Seguros, IUDÚ, etc. El objetivo es ser el primer banco transaccional para nuestros clientes, incrementando de este modo la rentabilidad.

La convicción de que una excelente calidad de atención para con nuestros clientes es uno de los principales promotores de nuevos negocios y de sustento de nuestras relaciones comerciales. Nuestros oficiales de negocios están altamente capacitados y desarrollan un rol fundamental al momento de relacionarse con las empresas. Por tal motivo es que tenemos distintos puntos de atención distribuidos en sucursales regionales ubicadas en las zonas de mayor densidad de población,

polos industriales y actividad comercial. En paralelo, la comunicación, asistencia, negociación y gestión operacional se centraliza en los nodos de la Banca Corporativa.

Cabe mencionar, que también durante el año se ha puesto foco en gestionar los riesgos utilizando herramientas de rentabilidad ajustada al riesgo (RAROC) con el fin de tener el mejor balance entre rentabilidad y calidad de cartera.

Sector vitivinícola

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

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

Se continuó con la publicación de los informes trimestrales sobre coyuntura del sector, los cuales están disponibles en el sitio web del Banco. Año tras año, el evento de presentación del informe anual se ha convertido en un clásico de la industria. En 2020 la presentación se hizo de manera virtual, lo que nos permitió llegar a ejecutivos del rubro conectados en distintas partes del mundo.

En 2020 seguimos apoyando el turismo enológico con la propuesta renovada del Circuito gastronómico en Bodegas.

En marzo lanzamos el market place para la venta de vinos en Tienda Supervielle, cerrando el año con más de 20 bodegas clientes que comercializan sus productos a través de nuestra tienda.

En octubre comenzó el Programa de Innovación para empresas del sector vitivinícola, organizado por la UnCuyo, financiado por CAF y coordinado por la consultora chilena Transforme.

Esta es la segunda etapa del proceso que comenzó en 2018 con Innovation Week y que tendrá como culminación la creación de un Centro de Innovación en las instalaciones de la UnCuyo en Mendoza. En IW participaron más de 100 ejecutivos pertenecientes a 25 empresas referentes de la Industria Vitivinícola. Este nuevo programa tiene una duración de 9 meses y participan 10 compañías líderes del sector, contando con participación activa de División Vinos.

Sociedades de Garantías Recíprocas (SGRs)

A diciembre de 2020 el Sistema de Garantías está compuesto por 51 Entidades (45 Sociedades de Garantías Recíprocas y 6 Fondos de Garantía Oficiales). Banco Supervielle opera con 27 de esas Entidades (22 SGRs y 5 Fondos de Garantía) cifra que representa el 53% del total.

Mantuvimos nuestra posición de liderazgo en el sector, y el reconocimiento como el “Banco de las SGRs” por la Cámara Argentina de Sociedades y Fondos de Garantías (Casfog), Bancos y la Autoridad de Contralor (Ministerio de la Producción/Sepyme).

Este liderazgo también se mantuvo en materia de desarrollo de productos e innovación ampliándose la operatoria a otras empresas de Grupo Supervielle incrementando la sinergia con estas compañías. Adicionalmente durante 2020 se consolidó la operatoria descuento de cheques en el Mercado de Valores en forma directa a través de InvertirOnline.

Cadenas de Valor

En 2020 se trabajó en el desarrollo del financiamiento de las cadenas de valor, continuando con el objetivo de lograr relaciones integrales con cada uno de los clientes, desarrollando propuestas de valor a grandes empresas que generen nuevos negocios con sus proveedores y clientes.

Para esto, se desarrolló un modelo general de negocios cuyo diseño contempla un procedimiento para la formalización de la operatoria comercial en el Banco haciéndolo extensivo a las otras empresas de Grupo Supervielle.

A la fecha se está avanzando con 15 cadenas de valor de grandes empresas, de capital nacional e internacional, de distintos sectores económicos que implican un monto de financiación de aproximadamente \$ 1.100.000.000 en distinto tipo de operaciones.

Productos

Préstamos

En relación a los préstamos comerciales, una oferta renovada, líneas especiales desarrolladas acorde a las necesidades de los distintos segmentos de empresas, sumado a la venta en canales digitales y presenciales potenció la colocación de descuento de documentos, cheques, acuerdos en cuenta corriente y préstamos financieros. Asimismo, se fortaleció la oferta a las pymes, mediante la adhesión a los planes de Fogar Fae Mipyme, Fondep y participando también en la oferta de líneas de inversión productiva.

Durante 2020 se inició una estrategia comunicacional y de gestión para incrementar la participación de mercado en las distintas regiones en las cuales el Banco tiene presencia, participando en diferentes programas de crédito y financiación, como así también en la oferta de líneas subsidiadas para el desarrollo y la inversión. Para ello el Banco participó en forma casi exclusiva en programas de desarrollo y acuerdos con entidades financieras vinculados a fomentar la actividad productiva.

Con el objetivo de generar la mejor experiencia para el cliente, el Banco revisó en su totalidad el proceso de gestión de productos crediticios. Como resultado de ello se puso en marcha un cambio de modelo de gestión con foco en la transformación digital, incorporando la metodología agile en descuento de documentos, préstamos financieros, acuerdos, leasing, comercio exterior, analizando distintos modelos de gestión y procesos actuales, detectando puntos de mejora y pudiendo obtener beneficios considerables para el Banco con foco en el Cliente.

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

Leasing

Con foco en la financiación de bienes de capital para las PYMEs, los productos leasing financiero, leasing operativo y sale & lease back continúan siendo comercializados a través de la red de sucursales y centros de negocios con un modelo de atención especializado que asesora y potencia el uso de esta herramienta de financiación con beneficios impositivos.

Durante el primer semestre de 2020 la colocación de este producto se vio ralentizada como consecuencia del contexto económico y la pandemia que afectaron fuertemente la inversión en bienes de capital. Luego, en el segundo semestre la implementación de líneas subsidiadas para la inversión productiva permitió recuperar el ritmo de colocación y mantener la posición de liderazgo en el mercado con la celebración de casi 200 contratos por un volumen de \$1.800 millones, alocados mayormente en la industria petrolera, minera, equipamiento médico y tecnología entre otros.

En 2021, se trabajará fundamentalmente en mejorar la administración de los bienes y el nivel de autogestión de los tomadores a través de nuestros canales digitales, incorporando a este producto en el importante proceso de transformación digital que transita la entidad con foco en eficientizar la gestión del negocio y la experiencia de quienes eligen esta herramienta.

Comercio Exterior

Durante 2020 el BCRA continuó el proceso iniciado hacia fines del año anterior, con la emisión de nuevas normas cambiarias, delegando en los Bancos controles documentarios exhaustivos de las

operaciones cambiarias y de comercio exterior, como así también la verificación de los plazos para ingresar y liquidar los cobros de los exportadores, y el establecimiento de cupos específicos para los pagos de los importadores. Asimismo, durante 2020, BCRA mantuvo las limitaciones para la compra de billetes para personas humanas y jurídicas, como así también para las operaciones cambiarias entre empresas vinculadas. Se mantuvieron también los Regímenes Informativos de control para los cobros de exportaciones y para los pagos de importaciones. Por último, en Octubre 2020 el BCRA impuso a los clientes la obligación de informar con 48hs de anticipación los pagos mayores a USD 50.000 diarios en el conjunto de bancos.

En cuanto a la financiación en moneda extranjera vinculada a las operaciones de comercio exterior, durante el 2020 hubo una contracción muy marcada sobre aquéllas destinadas a las importaciones y en igual medida a las exportaciones.

Adicionalmente, y continuando con el objetivo del Banco Supervielle en mejorar la experiencia integral del cliente, a partir de la certificación en Diciembre 2019 en GPI Global Payment Innovation, (la iniciativa desarrollada por SWIFT totalmente innovadora en el sistema de cobros y pagos internacionales a nivel mundial) comenzó en Enero 2020 la medición de nuestra performance, alcanzando un promedio de calidad anual del 96%, superando el standard establecido por SWIFT en 90%. Con esta adopción, los pagos ahora se envían de manera completamente segura e inmediata, dentro del horario bancario hábil de la entidad receptora. Por otro lado, gracias al nuevo sistema de trackeo, el usuario controla cada etapa de la transferencia al exterior hasta su llegada al beneficiario final a través de nuestra herramienta e-Comex.

En la misma línea innovadora y como resultado de nuestro compromiso para ofrecer una propuesta de valor especialmente diseñada para cada segmento, iniciamos en el 2020 una alianza con la empresa SIDOM, líder en el mercado y aliado clave para dinamizar y facilitar las operaciones del comercio exterior, a través del desarrollo de una propuesta disruptiva e innovadora en el mercado.

En mayo 2020, y con el fin de brindar un mejor servicio, proteger a nuestros clientes y colaboradores frente al virus Covid-19, se completó la oferta digital para los clientes con el fin de que puedan cursar sus operaciones de Regímenes Informativos a través de nuestra plataforma digital, sin tener que entregar documentación original en nuestras oficinas.

Asimismo, el producto cobranza de exportación directa que el Banco Supervielle diseñara en el año 2019 (el cual permite el envío de la documentación de embarque directamente desde las oficinas de los clientes al banco del importador eliminando demoras en el manejo de los documentos, pero teniendo el trackeo y la remesa de nuestro Banco regida por la URC 522 , Uniform Rules for Collections Revision ICC 1995) como resultado del confinamiento y la simplicidad de su implementación, permitió que el producto cobranzas documentarias de exportación creciera en un 87% en volumen respecto del año anterior.

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

Finalmente, nuestro centro de atención denominado “Contacto Comex”, creado hacia mediados del 2017 y conformado por un equipo de especialistas dedicado íntegramente a la atención de consultas comex de nuestros clientes, durante el año 2020 ha respondido un promedio mensual de 2.600 consultas.

Cash Management

Nuestros productos de Cash Management fueron parte de la transformación del Banco lo que nos permitió reordenar la oferta focalizando en productos de fondeo y en brindar propuestas digitales en un año complejo para la gestión de cobros y pagos a diferentes clusters de clientes en forma ágil y dinámica.

Durante el 2020 se fortalecieron los equipos de Cash management que son parte esencial en la comercialización de los productos y un punto de diferenciación del Banco Supervielle, creando diferentes células que permitieron agilizar la puesta en mercado de productos en forma ágil. Asimismo, cuenta con un esquema de middle office e implementaciones exclusivo para Cash que presta servicio tanto a pymes como a grandes empresas, que resuelven consultas y reclamos que fortalecen la relación con los clientes.

Por otro lado, el acompañamiento en el proceso de implementación de punta a punta hace que quienes adquieren los productos de cash management del Banco tengan asesoramiento técnico y comercial en todo el proceso de implementación. Esto garantiza que sea ágil, rápido y que la utilización de los productos esté disponible desde el primer momento.

Asimismo, el equipo realizó un discovery de los productos de cash y comenzó a trabajar en esquemas ágiles creando un equipo de células que focalizan en desarrollos puntuales sobre los productos. En este ámbito se focalizó en un producto que es un complemento diferencial al producto recaudación, el Botón de Pago–Cobranza Ágil. Es una nueva manera que, sumada a la Recaudación, brinda a los clientes la alternativa de poder ampliar su gestión de cobros abriendo la posibilidad de utilizar diferentes opciones desde un sitio Web.

Otro punto de diferenciación que surgió durante 2020 es habilitar la operatoria de Host to Host, especialmente para empresas medianas y grandes. Este esquema permite a la empresa realizar una conexión directa entre su servidor y el servidor del Banco, mediante un enlace de comunicación por internet, para efectuar las operaciones de sus productos. Esta modalidad ya está desarrollada en Pago a Proveedores.

Las lectoras remotas de cheques y ECHEQ, ambos productos que apuntan a digitalizar la operatoria de tesorería de las empresas evitando a los clientes tener que ir a las sucursales, permiten generar experiencias positivas y de valor. En relación con las lectoras se ampliaron los plazos de entrega de cheques físicos y agilizado la entrega de las mismas, dando a los clientes un proceso simple diferenciador en el mercado.

El cheque electrónico, conocido como ECHEQ, se implementó a través de una normativa del BCRA habilitándose su uso a partir de Julio de 2019. Durante el 2020 el tener el producto con todas las funcionalidades habilitadas, fue un gran diferencial, ya que fue el medio de pago por excelencia durante la pandemia.

En base a esta exponencial utilización, se desarrollaron otras funcionalidades que cubrieran las necesidades de las empresas. Entre las más destacadas estuvo la emisión masiva que permite, en un lote, enviar hasta 1.500 ECHEQS. Esto permitió alcanzar un volumen de aproximadamente \$ 50.000.000.000 emitidos por ECHEQ y más de 140 mil ECHEQS generados por los clientes. Entre otras mejoras del producto, se cuenta la de haber dado la alternativa de descontar ECHEQS en forma online.

Finalmente, el proceso de transformación de los equipos de Cash generó una mejora en la entrega de los productos transaccionales, generando un cambio sustancial en la agilidad, el seguimiento y la evolución de nuestros productos, poniendo al cliente en el centro y brindándole soluciones digitales en un año complejo para la gestión de cobros y pagos.

Modelo de atención omnicanal

Banca Digital Personas

En 2020 el sector de Banca Digital adoptó una estrategia de construcción mixta incorporando nuevos productos, procesos digitales, y experiencias específicas adecuadas a los distintos segmentos del cliente y transformando funcionalidades a nueva UX lo que permitió generar distintos recursos para cada uno de ellos.

Se desarrollaron mejoras tecnológicas que incrementaron la estabilidad y escalabilidad del ecosistema digital, incorporando también nuevas herramientas de monitoreo, control y medición de variables de negocio. El resultado de todo ello, y acelerado por el contexto Covid-19, se generó un crecimiento del 60% en clientes activos en los mismos.

Onboarding digital de clientes

Durante el 2020 la plataforma de Onboarding se consolidó como fuente de captación de nuevos clientes.

Para fomentar la inclusión financiera y la captación de saldos vista se habilitó una oferta de caja de ahorro gratuita que nos permitió hacer frente a la coyuntura de la pandemia que incrementó notablemente la necesidad de las personas de obtener productos bancarios a través de un proceso digital y dio soporte al cobro de IFEs. Se implementó la funcionalidad de alta a través de la validación biométrica, robusteciendo a la plataforma en materia de seguridad y reduciendo los riesgos de captar clientes que puedan hacer usurpación de identidad. Por último, se habilitó la captación de clientes Plan Sueldo 1 a 1 con oferta de mercado abierto para que las personas que quieran traer su sueldo al banco de manera proactiva lo puedan hacer.

App Supervielle Jubilados

La App Supervielle Jubilados brinda a los clientes adultos mayores, soluciones a necesidades recurrentes como consulta de fecha de cobro, consulta de comprobante de pago, extraer efectivo en los ATM sin Tarjeta de débito. Los usuarios registrados biométricos alcanzaron a 148.457 siendo la valoración en el Store de 4,52 /5 puntos.

App Supervielle

La App permite la registración a Online Banking de manera 100% digital sin necesidad de ir a una sucursal o a un cajero automático y el alta/modificación de la clave SMS necesaria para aprobar transacciones en los canales.

Los clientes registrados mediante la nueva funcionalidad fueron 273.330 siendo la valoración en el store de 4,4 puntos.

Online Banking Individuos

Mejoramos la experiencia Mobile incluyendo funcionalidades como stop debit para el pago de tarjetas de crédito, seguimiento del delivery de tarjetas y nueva experiencia simplificada para la orden de extracción sin tarjeta de débito. En lo referido a extracción sin tarjeta de débito, durante 2020 se realizaron más de 400.000 órdenes de extracción por el canal (crecimiento del 1626% vs 2019).

Online Banking Empresas

Los procesos de administración del canal se transformaron en digitales y auto gestionables por los usuarios, sin envío de papeles al Banco.

Adhesión automática en apertura de cuenta

Estas mejoras además de generar eficiencia en los distintos sectores de soporte permitieron un incremento de +14% en transacciones monetarias (dic-19 vs dic-20).

Canales Electrónicos

Banca Automática

En 2020 se continuó profundizando el modelo de autogestión con el despliegue y fortalecimiento del canal Caja Rápida (dispensador de dinero con identificación biométrica), llegando a contar con 100 equipos ubicados en lobby, permitiéndoles a los clientes concurrir fuera de hora incluido los fines de semana (en el mes de marzo había 4 de esos equipos en lobby solamente, estando todo el resto dentro de las sucursales).

Se fomentó la venta de préstamos tanto por el canal Caja Rápida como por ATM, con una colocación total a fines de diciembre de 2020 de \$ 418.754.000. Adicionalmente se utilizó el canal Caja Rápida para solicitarles a los clientes validar su número de teléfono o cargarlo por primera vez logrando un enriquecimiento importante de datos. Por este canal se resolvieron en el mes de noviembre un total de 674.299 transacciones, lo que representa un incremento interanual del 40%.

Respecto al canal ATM, en el mes de noviembre de 2020 se resolvieron 3.706.903 transacciones lo que representa un 22% menos que en el mes de noviembre de 2019. Dicha variación se debe en gran parte al mayor uso por parte de nuestros clientes del canal Caja Rápida al estar disponible todos los días de la semana y a una sub-utilización por parte de los clientes de otros Bancos de nuestros ATM's dado el contexto de pandemia.

Debido al escenario de pandemia y por disposición del BCRA se creó el sistema de turnos web adaptándolo a toda la red de sucursales. Se otorgaron cerca de 1 millón de turnos entre los meses de marzo y diciembre.

Se continuó con la migración al nuevo gestor de flujo ya que se han instalado en 70 nuevas sucursales, duplicando la cantidad de sucursales con el nuevo sistema de identificación de clientes, llegando así a cubrir el 77% de la red de sucursales.

Centro de Contactos

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

Durante 2020 las llamadas recibidas en el Centro de Contactos por las diferentes líneas de atención promediaron las 554.000 mensuales, de las cuales un 79% se resolvieron en forma automatizada. En cuanto al contacto mediante correos electrónicos, se han respondido en promedio 22.000 correos mensuales.

Durante el transcurso del año se continuaron las tareas de mejoras en la banca automática con el objetivo tanto de agilizar los tiempos en línea del cliente y su experiencia, así como también hacer hincapié en la mejora de la calidad de las respuestas y en el incremento de las ventas. Entre otras se hicieron: alta de tarjeta de débito; creación de la línea 0800 atención a Jubilados (Pandemia hasta la actualidad); campañas tarjeta de débito con blanqueo de pin masivo y tarjetas de débito emitidas en Lógico (al ingresar el documento se le indicaba al cliente durante la pandemia, los pasos a seguir y todas las alternativas disponibles para hacerse del efectivo de su jubilación); identificación de clientes IFE al inicio de la BTA, brindando un árbol exclusivo para resolver consultas Opción Tasa Cero; opción alta de préstamo para cliente no identificado del segmento previsional; reimpresión automática de tarjeta de débito por deterioro 7x24; identificación y priorización de clientes por segmento, independientemente de la línea a la que se comunique; identificación de nuevos clientes, acompañando el journey los primeros 90 días brindando un árbol de consultas específico; automatización declaración jurada del centro de inversiones para la constitución de plazo fijo; cambio de domicilio; desconocimiento de transferencias; eliminación de cobros pendientes de tarjeta de crédito sobre ATP; cancelación de préstamos personales parciales y totales; asociación de cuenta a préstamos personales; prórroga y reversa de cuota del préstamo personal; solicitud devolución impuesto país por rubros exentos; desconocimiento de consumo tarjeta de débito; verificación de clientes denegados para la compra de moneda extranjera; cancelación de refinanciación BCRA en tarjeta de crédito e incorporar Marca digital al cliente para que opere por pago mis cuentas.

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

El Centro Integral de Inversiones opera desde septiembre de 2017 dentro de la Gerencia de Banca Telefónica y está conformado por un equipo de asesores idóneos en mercado de capitales, quienes asesoran y gestionan las operaciones de clientes de todos los segmentos del banco. Alineado con la

estrategia del Banco el área favorece la unificación de plataformas de gestión, sumando agilidad, mayor cantidad de productos y mejores alternativas de inversión, logrando una mayor penetración en cuanto a fondos administrados y un incremento en la captación de clientes de alta renta.

Red de Sucursales

Realizamos 3 MVP en las sucursales de servicios con el objetivo de probar un nuevo lobby (ahora denominado Espacio 24). En este nuevo espacio, nuestros clientes pudieron acceder todos los días, a los diferentes dispositivos para extraer dinero con y sin huella dactilar, realizar depósitos, transferencias, pago de impuestos, imprimir su recibo de sueldo y sus resúmenes de cuentas y tarjetas. Acompañado a su vez de un crecimiento de metros cuadrados del espacio24 pasando de 22 a 132 m2.

A su vez hemos modificado el sistema de atención interna de los equipos de banca automática ubicadas dentro del Espacio 24, el cual permitió resolver rápidamente cualquier inconveniente con los dispositivos y así mejorar la disponibilidad/uptime.

Estos desarrollos generaron un incremento del 35% promedio en la satisfacción (NPS) de los clientes de las sucursales involucradas.

3. Tesorería y Finanzas

Operaciones de Mesa y Ventas Institucionales

Durante 2020, la mesa de dinero de Banco Supervielle incrementó, respecto del año anterior, su operatoria en títulos públicos y derivados mientras que mantuvo la operatoria de comercio exterior. A lo largo del año parte de la operatoria se automatizó y se comenzó a explorar el área de trading algorítmico con estrategias que impactaban en varios mercados simultáneamente.

La participación en el total de depósitos institucionales creció hasta posicionar a Banco Supervielle entre los cuatro bancos privados con mayor participación en depósitos de Fondos Comunes de Inversión durante el segundo semestre. Adicionalmente, la mesa de dinero participó en la colocación de veinte emisiones de deuda corporativa a lo largo del año.

En 2020, el sector incorporó dos nuevos equipos al área: 1) el sector de relación con entidades financieras locales e internacionales que tendrá como función principal desarrollar las relaciones con todas las entidades financieras, y 2) el sector de cambios minorista con el objetivo de potenciar las decisiones en los mercados de monedas extranjeras, lo que se facilita al estar cerca de la mesa de dinero.

Banca Corresponsal

Durante 2020 se mantuvieron las relaciones comerciales con bancos del exterior relacionadas tanto al manejo de las cuentas de corresponsalía como a financiamiento de operaciones de comex y la operatoria de garantías y cartas de crédito.

Sector Público

Con respecto a la Provincia de San Luis, el Banco continúa brindando los servicios como agente financiero. Este acuerdo ha sido nuevamente homologado en marzo de 2021 por un trimestre, prorrogando el convenio que ya tiene una vigencia de 3 años.

Por otro lado, en el mes de mayo de 2020 se renovó por dos años nuestro vínculo como agente financiero del Municipio de la Ciudad de San Luis (capital de la Provincia). Además, se prorrogaron los convenios de agente financiero con el Municipio de San Martín (Provincia de Mendoza) desde febrero de 2020 hasta febrero 2021 y con el Municipio de la Ciudad de Mendoza desde el mes de marzo de 2020 hasta octubre de 2021.

Adicionalmente a los servicios prestados en Mendoza y San Luis, se trabajó con el sector público en las provincias de San Juan y Buenos Aires y universidades públicas nacionales.

Mercado de Capitales y Estructuraciones

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

El sector se encuentra enfocado principalmente en la organización y colocación de Obligaciones Negociables, en la estructuración de Fideicomisos Financieros & Préstamos Sindicados, en Aperturas o Ampliaciones de Capital a través de la Oferta Pública, en Transacciones de Capital Privado y en Fusiones y Adquisiciones (M&A), apuntando a brindar un asesoramiento integral de cada producto generando relaciones de largo plazo con clientes e inversores.

El mercado de capitales durante el año 2020 se caracterizó por un escenario marcado por la incertidumbre generada por el impacto de la pandemia del coronavirus (Covid-19). No obstante, Banco Supervielle mantuvo su presencia en el mercado de deuda acompañando a sus clientes en la emisión de Obligaciones Negociables en transacciones que alcanzaron un monto total de 30,9 mil millones de pesos*. Varios de ellos son emisores frecuentes tales como YPF S.A., Vista Oil & Gas, Rizobacter Argentina S.A., Telecom Argentina S.A., San Miguel S.A., entre otros.

Asimismo, Banco Supervielle ha incursionado exitosamente en la colocación de instrumentos financieros Pyme con y sin garantías, convirtiéndose en uno de los principales jugadores en este segmento. Colocamos un total de cuatro Obligaciones Negociables Pyme y tres Fideicomisos Financieros Pyme en 2020. En cuanto a colocaciones propias y de entidades vinculadas, el sector actuó como organizador y colocador en la emisión de las Obligaciones Negociables Clase G de Banco Supervielle por un monto de US\$30.000.000.

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

En relación al segmento de Fusiones & Adquisiciones, el Banco actuó como asesor financiero exclusivo de las bodegas Bodega Dante Robino S.A. y Cavas del Perdriel S.A. y sus accionistas en el proceso de venta de dichas compañías a Cervecería y Maltería Quilmes. Adicionalmente, en el transcurso del 2020 el sector ha obtenido diversos mandatos mediante los cuales se encuentra brindando asesoramiento a diferentes compañías en materia de Valuaciones y Fusiones & Adquisiciones.

**TC = Com. “A” 3500 al 30/12/20 (84,145). Incluye ON de Terceros pyme y no pyme.*

Áreas de Soporte

Créditos

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

en modelos de comportamiento. También se utiliza un modelo de scoring de admisión en el segmento de Emprendedores & Pymes.

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

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

Durante 2020 se trabajó activamente en controlar los efectos que trajo sobre las carteras el aislamiento obligatorio y la cuarenta. Se intensificaron las campañas de detección de clientes con problemas y se le buscaron soluciones alternativas, siempre ajustándonos a la normativa del BCRA.

La Gerencia de Cobranzas Banca Personas y Negocios modificó la estructura de sus células ágiles, conformando la Tribu de Cobranzas con foco en Emerix como core de gestión de la cobranza y en la automatización del proceso de reestructuración de deudas, incorporó un score para cobranzas mora temprana y puso en producción la herramienta de refinanciamientos telefónicos (sin firma presencial del cliente) para la gestión de call centers y agencias prejudiciales.

Asimismo, se automatizaron las rendiciones de pago de los estudios y agencias de cobranzas, se incorporó el módulo de acuerdos verbales en Emerix, se integró la API Renaper con el objeto de identificar a los clientes fallecidos y se iniciaron los desarrollos para gestionar la cobranza de los préstamos con garantía del FOGAR en tarjetas de crédito. Finalmente, se cumplió el plan de auditorías de agencias y estudios de cobranzas.

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

La Gerencia de Pyme no fue ajena a los efectos del covid. En referencia a ello se ajustaron las ofertas en aquellos segmentos donde el aislamiento podía afectarlos sensiblemente, También durante el 2020 se continuó con la política de minimizar el riesgo tipo de cambio de la cartera disminuyendo sensiblemente los desembolsos de créditos en dólares.

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

También se realizaron varias campañas de calificaciones masivas de clientes EyP, ayudando de manera sustancial la velocidad de respuesta. Estas campañas contribuyeron al cumplimiento de ciertas normativas del BCRA en colocaciones de líneas con beneficios para el área de finanzas.

La Gerencia de Créditos de Empresas Corporativas y Medianas & Entidades Financieras, durante el 2020 trabajó intensamente en la identificación y gestión proactiva de créditos problemáticos con el objetivo de mejorar la posición relativa del banco en término de garantías y reducción de exposiciones a los sectores económicos y clientes con mayores grados de vulnerabilidad ante las consecuencias derivadas de la crisis del Covid-19.

Junto con la Gerencia Corporativa de Riesgos Integrales se trabajó en escenarios de stress de cartera en función de los distintos sectores económicos, sensibilizando las variables de tipo de cambio y los efectos esperados ante la profundización de las restricciones impuestas por las medidas gubernamentales para hacer frente al Covid.

Adicionalmente a lo descrito en el párrafo anterior, se desarrolló e implementó una política de Portfolio Limits destinada a fijar parámetros de concentración máxima de cartera en función de: a) Sector Económico y b) Rating Crediticio de los clientes.

Los sectores económicos fueron categorizados en función de la percepción de Riesgo en: Muy Alto, Alto, Medio y Bajo. Regularmente se monitorea la evolución de éstos sectores para ratificar o rectificar su clasificación en función de la evolución de los mismos.

Por último, se desarrolló un nuevo Manual de Crédito para Banca Empresas el cual abarca los segmentos de PYMEs, Medianas y Grandes, Sector Público y Entidades Financieras. El objetivo del Manual es establecer las mejores prácticas de mercado en lo referido a la gestión crediticia de éstos segmentos e incorporar el concepto del Rating al proceso de aprobación crediticio.

En el área de Inteligencia de Créditos se continuó profundizando el desarrollo de un *Datamart* propio para la Gerencia Corporativa, que permite ser fuente de datos principal para análisis y explotación de información, tornándola más específica y oportuna. Se implementa Power Bi como principal herramienta de *business intelligence* sobre la cual se montan los MIS de Créditos y de Cobranzas tanto para los segmentos de individuos como los de empresas. Se finalizó con el proyecto de migración al *Data Warehouse* de los cubos de información del aplicativo Emerix de cobranza. Se comienza a utilizar *SAS Miner* como herramienta de *machine learning* en la generación de modelos predictivos y se dan los primeros pasos en la integración con las tribus ágil de cobranzas, dando soporte en la confección y administración de OKRs.

Las perspectivas para el 2021 apuntan a continuar preservando la calidad crediticia de nuestras exposiciones reforzando los ejercicios de revisión de portfolio y trabajando pro-activamente en el acompañamiento de aquellos clientes que teniendo negocios sustentables y solvencia económica requieran algún tipo de reperfilamiento de su estructura de deuda.

Tecnología de la Información

Durante 2020 la Gerencia Corporativa de Tecnología de Banco Supervielle ha llevado adelante un proceso de transformación integral con los siguientes objetivos: ser un área habilitadora de negocios y de aquellos basados en tecnología; actuar como un área de tecnología ágil con foco en incrementar el time to market; brindar a Banco Supervielle nuevas oportunidades de negocio, no solo desde la aplicación de nuevas tecnologías o tendencias, sino también mediante la integración con el resto del ecosistema. Este proceso de transformación, alineado al nuevo modelo operativo de la organización, permitió definir una visión tecnológica a partir de una arquitectura de referencia, la integración con el ecosistema y un modelo de agilidad.

Adicionalmente, desde la gerencia se decidió evolucionar hacia un rol proactivo, modernizando su modelo operativo enfocándose en dominios clave e incluyendo en el mismo a los colaboradores, procesos y tecnologías. Es por esto que se ha creado un plan priorizado de iniciativas de transformación a cuatro años y medio, cuya primera etapa concluyó en diciembre 2020.

Durante esta primera etapa, y en línea con el proceso de transformación que se viene desarrollando en Banco Supervielle en conjunto con la aceleración en la adopción digital como consecuencia del aislamiento social preventivo y obligatorio, la gerencia trabajó durante 2020 en una serie de iniciativas, entre las que se destacan: programa integral de continuidad operacional (incrementando la observabilidad sobre sus aplicaciones críticas y canales electrónicos con el objetivo de seguir mejorando su disponibilidad, modernizando la mesa de servicios, continuando con la reducción de los tiempos de ejecución de los procesos de cierre y avanzando hacia un esquema de alta disponibilidad), evolución del Core Bancario (de cara a las nuevas demandas de la transformación), consolidación del catálogo de APIs (contando con más de 100 APIs productivas y más de 300 en construcción), validación de la estrategia tecnológica respecto a la plataforma comercial (potenciando su uso y explotación), evolución del Online Banking Individuos y su aplicación móvil (alineado a la

arquitectura de referencia bajo una visión omnicanal), despliegue del nuevo modelo operativo de TI (incrementando eficiencias al momento del desarrollo de software), lanzamiento de los Centros de Excelencia relacionados con prácticas de Arquitectura y Agilidad (dando soporte al nuevo modelo operativo de Banco Supervielle), definición del camino a la nube y su modelo de gobierno (capacitando a más de 50 profesionales en esta nueva tecnología; construyendo el *datalake*; modernizando el Centro de Contacto y desarrollando un primer MVP de Visión 360 de Cliente y un primer MVP de Analítica Avanzada aplicada al negocio), actualización del parque de canales presenciales (adquiriendo más de 100 terminales), entre las iniciativas principales.

Adicionalmente durante el 2020, dentro del contexto Covid-19, el área de Tecnología de la Información ha ejecutado una serie de iniciativas para hacer frente a esta situación, lo que le permitió: que los colaboradores puedan operar en forma remota (ampliando las capacidades VPN y ancho de banda y adquiriendo y recambiando más de 1200 equipos informáticos), adaptar el Centro de Contacto (diseñando e implementando un nuevo esquema de derivación), reforzar la infraestructura de los Canales Digitales (implementando diferentes desarrollos solicitados por el regulador, así como también una nueva App de Registración sin necesidad que el cliente deba ir al ATM para obtener su clave de canales) e instalar y reconvertir más de 75 cajas rápidas para facilitar la extracción a través de huella digital, entre otras acciones.

Operaciones

En línea con el trabajo iniciado dos años atrás, durante el 2020 la Gerencia Corporativa de Operaciones se ha focalizado en un proceso de reorganización interna para dar soporte a la Transformación Digital que involucra el rediseño de los procesos estratégicos y un ordenamiento estructural en búsqueda de mayor eficiencia, enfocados en mejorar la experiencia de nuestros clientes. A partir de allí se identificaron distintas oportunidades de mejora que tienen impacto directo en la experiencia del cliente y que serán abordados por las células de la Transformación Digital. Esta iniciativa enfoca los equipos operativos detrás de un objetivo común con el negocio. Para apoyar este cambio, se han comenzado a desarrollar capacidades de automatización de procesos (en base a RPA - robotic process automation-) con el acompañamiento de una consultora externa en el modelo de gobierno y la conformación del Centro de Automatización Inteligente con el objetivo de buscar eficiencias en los procesos operativos transversales a toda la organización.

Además, se unificaron las gerencias de Servicios Centrales y Procesos, se desarrollaron indicadores de gestión y reportes que contribuyen a la gestión y toma de decisiones de los equipos con mayor precisión. Por otro lado, se diseñó un mapa de “dueños de procesos” y desarrolló un plan de reordenamiento documental con el objetivo de asegurar y administrar la correcta operación.

En un contexto de continuos cambios normativos, el área de Comercio Exterior y Cambios fue promovida a Gerencia llevando el área a una posición estratégica para la operación. Dentro del área de Abastecimiento Estratégico, se implementó de SAP Ariba como solución del proceso de Pago a Proveedores logrando eficiencias en la gestión.

Segmento de Financiamiento al Consumo: Cordial Compañía Financiera

El negocio de financiamiento al consumo es desarrollado principalmente a través de Cordial Compañía Financiera (en proceso de registración de su cambio de nombre por IUDÚ Compañía Financiera). Cordial Compañía Financiera (CCF) comenzó sus actividades en agosto de 2011 con la adquisición de GE Money, división de servicios financieros de General Electric, por parte de Grupo Supervielle.

Durante 2020 consolidó su transformación digital con el lanzamiento de IUDÚ, una plataforma innovadora de Servicios Financieros Digitales disponible en Google Play y App Store. En noviembre de dicho año se dio inicio al cambio de denominación de Cordial Compañía Financiera S.A a IUDÚ

Compañía Financiera S.A que se encuentra pendiente de registraci3n.

El modelo de negocios que implement3 se bas3 en proporcionar soluciones de financiamiento a sus segmentos objetivos, principalmente C2 y C3. Hoy est3 consolidando en el otorgamiento de servicios financieros integrales, con el desarrollo de nuevos productos pasivos e inversiones, a un segmento amplio de clientes con una experiencia personalizada y omnicanal.

La compa1a, ampli3 las propuestas digitales a partir del lanzamiento de IUDÚ, una app innovadora, con onboarding 100% digital, que permite- en esta primera instancia - solicitar pr3stamos personales, tarjetas de cr3dito y autogestionar todas las operaciones desde el celular. Esta propuesta continuar3 evolucionando durante 2021 con el lanzamiento de nuevos productos y generando mayor facilidad e inmediatez para resolver las finanzas personales y fomentar la educaci3n financiera con herramientas que ayudan en la toma de decisiones de los clientes.

Los dos principales pilares de gesti3n fundamentales se basan en:

- (i) Accesibilidad: propuestas flexibles centradas en el cliente y adaptadas al concepto de omnicanalidad.
- (ii) Diversificaci3n: productos que satisfacen las necesidades de los clientes en cada etapa de su vida con ofertas personalizadas y propuestas de valor diferenciales seg3n los diferentes clusters a los que pertenecen.

El concepto de omnicanalidad permite a la empresa tener presencia a lo largo y ancho del pa1s, estando presente en 22 provincias a trav3s de 99 puntos de ventas de sus 2 principales canales de comercializaci3n:

- Servicios Financieros Walmart
- Tarjeta Autom3tica

Y desde el canal digital en las Web's, redes sociales y aplicaciones en Google Play y App Store:

- Walmart Tarjeta App
- Carta App
- IUDÚ

Durante el 2020 la compa1a se focaliz3 principalmente, con motivo de la pandemia, en asegurar el cuidado de sus clientes y empleados, garantizando los niveles de atenci3n y servicio durante el aislamiento. Tambi3n continu3 trabajando en el crecimiento y fortalecimiento del negocio y en la ejecuci3n de los ejes estrat3gicos que fueron las siguientes:

- a. Se inici3 un proceso de transformaci3n estructural de la compa1a hacia una estructura 3gil y horizontal poniendo en el centro de la organizaci3n al cliente. El dise1o de la organizaci3n basada en la agilidad se inspir3 en el ciclo de vida del cliente y las tres tribus principales est3n focalizadas en la adquisici3n, fidelizaci3n y mora/cierre con el objetivo de generar la mejor experiencia para cada una de estas instancias.
- b. Se inici3 el proceso de transformaci3n digital, tanto interno como externo con el lanzamiento al mercado en noviembre de 2020 de IUDÚ. En esta primera instancia ofreciendo pr3stamos personales y tarjetas de cr3dito con Onboarding 100% digital y continuar3 trabajando en su crecimiento y desarrollo para poder brindar la oferta m3s completa de servicios financieros digitales.
- c. Se ampliaron los segmentos de clientes de la compa1a, pasando de un segmento de individuos de NSE medios y bajos a individuos de NSE medios.

- d. Se ampliaron los productos integrándose a la propuesta de valor, productos pasivos que permitirá el desarrollo de una franquicia de depósitos retail.
- e. Se continuó avanzando en la reingeniería en el proceso de evaluación de solicitudes permitiendo mayor flexibilidad y rapidez en la implementación de políticas de créditos, manteniendo esta última adecuados niveles de prudencia frente al riesgo.
- f. Se instrumentaron cambios en la política de originación para mantener la capacidad de pago, sobre todo de los segmentos más expuestos, producto de la situación macroeconómica generada por la pandemia.
- g. Se continuó trabajando en la estrategia de barrido, optimización de herramientas de gestión de cobranzas y revisión de modelos predictivos para asegurar los niveles de cobro.
- h. Se comenzó la implementación del ERP- SAP S4 HANA y de la nueva solución de Software de CORE Financiero
- i. Se modificó la estructura de fondeo logrando una reducción en los costos y teniendo instrumentos de cobertura ante variaciones de tasa.
- j. Se incrementó el cross selling de productos.
- k. Se adecuó la estructura a la nueva coyuntura y se redujeron de gastos.
- l. Se focalizó en la calidad de la cartera reduciendo la exposición.

Durante el año se comercializaron los siguientes productos:

1. Tarjeta de Crédito Abierta: mediante la cual los clientes pueden consumir en la red de comercios adheridos a Mastercard (abierta) o para compras exclusivamente en tiendas Walmart y Chango Más (cerrada). La comercialización se efectúa en los stands de Servicios Financieros ubicados en locales de Walmart Argentina S.R.L., y en 20 sucursales propias (Tarjeta Automática SA)
2. Préstamos Personales: préstamos de dinero en efectivo a tasa fija en base a un sistema de amortización francés.
3. Préstamos de Consumo: línea de crédito para la compra de productos específicos, concretándose la operación con la entrega de estos.
4. Préstamos prendarios: es un producto que se comercializa mediante un acuerdo con MILA (subsidiaria de Grupo Supervielle especializada en la comercialización de préstamos para el mercado automotor) por el cual se venden productos prendarios en concesionarias y agencias a través de los canales de dicha compañía
5. Seguros: amplia gama de seguros de Accidentes Personales, Bolso Protegido, Desempleo, Protección Total y Mascotas.
6. Nuevos productos en desarrollo: productos pasivos: cuentas digitales en pesos, con remuneración de saldo y en dólares, Cuenta remunerada y Plazo Fijo.

Canales y Regiones

La estrategia para el año 2020 se concentró principalmente en tres canales, los cuales se detallan a continuación. A su vez se hace una breve descripción del posicionamiento 2020, su situación y las ventajas competitivas para desarrollar el plan 2021.

Redes de Consumo Walmart, Chango Más y Tarjeta Automática

En el mes de agosto de 2020, se acordó una adenda sobre el acuerdo actual manteniendo la

exclusividad como socio de servicios financieros de Walmart y Chango Más, vigente hasta agosto de 2021.

Durante el 2020, el mercado financiero vivió un efecto directo sobre la caída del consumo, producto de la pandemia, por lo que tanto el poder de compra, como la capacidad de pago de los clientes del segmento de consumo se vio directamente afectada.

Frente a esta situación, la compañía se focalizó en resguardar la calidad de la cartera, sosteniendo en todo momento una financiación segmentada sobre los clientes, adaptando los diferentes procesos de originación al contexto pandemia, logrando desafiar el status quo, incorporando los siguientes cambios dentro de la operación comercial de la red:

- Nuevos procesos de venta a distancia para la generación de préstamos personales y tarjetas de crédito, logrando brindar una solución financiera sin la necesidad de presencia física en las sucursales. Dentro de las iniciativas, se encuentra la incorporación de un nuevo proceso de onboarding digital, operado con fuerza de venta de manera virtual.
- Nuevo sistema de originación que permitió reducir de 40 a 7 minutos el tiempo de otorgamiento de un préstamo y/o una tarjeta de crédito, mejorando sustancialmente la productividad y el servicio hacia los nuevos clientes.
- Incorporación de protocolos para el resguardo de clientes y colaboradores, rediseñando la forma de operar y el modelo de gestión comercial dentro de la red de sucursales Walmart, Chango Más y Tarjeta Automática.
- Se mantuvo una oferta diferencial de los productos dentro de los diferentes eventos comerciales del socio principal (Walmart).

Con el objetivo de lograr una propuesta diferencial y afianzar su presencia física en simultáneo con el nuevo lanzamiento digital, actualmente la compañía cuenta con una red de 79 puntos de atención y venta con presencia física dentro de Walmart y Chango Más, y una red propia de 20 sucursales de Tarjeta Automática, distribuidas en el norte y sur del país, lo que resulta en un total de 99 puntos de atención y venta con presencia física en todo el país.

En cuanto a la estrategia comercial, con el objetivo de continuar ampliando la propuesta de valor, se logró incorporar nuevos productos con un portafolio amplio dentro de la red propia de sucursales, permitiendo de esta forma, satisfacer las necesidades de los clientes y prospectos.

Canales Digitales:

Durante 2020 esta área estratégica se enfocó en desarrollar el negocio 100% digital de las distintas unidades de negocio. Se desarrollaron aplicaciones, entre las cuales se destaca IUDÚ como la nueva marca digital de la compañía, webs públicas y se realizó una reingeniería de los canales digitales. Asimismo, se desarrollaron e implementaron proyectos de autogestión de productos y servicios dentro de los canales digitales, se implementó la adhesión a débito automático, adhesión a eResumen y pago en tiempo real de productos. Se realizó la integración con funcionalidades de la red MasterCard permitiendo una nueva funcionalidad llamada Consumos en la app, en 12 categorías que reflejan los consumos de la tarjeta de últimos 90 días (PFM).

Desde el inicio de la pandemia, con el objetivo de atender las necesidades de nuestros clientes y cuidar a nuestros empleados, se disponibilizó el chatbot para cualquier consulta y trámite a través de la web y la app. De abril a diciembre de 2020 fueron atendidas 111.300 consultas.

También se creó un proceso digital de alta de tarjeta de crédito mediante videollamada a través del cual se generaron 14.834 clientes.

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

Se desarrolló e implemento una política de contactación y se automatizaron los procesos de envíos por medios digitales a nuestros clientes.

Durante el 2021 se estará trabajando con la apertura/originación sin intervención humana para todos los productos en el canal digital (alta de tarjeta de crédito, alta de préstamo personal, alta de seguros, alta de cuentas, alta de tarjeta de débito, alta de plazo fijo y adicionalmente se automatizarán las siguientes gestiones para: aumento de limite, baja de productos, pedido de libre deuda, desconocimiento de cargos, entre otras iniciativas

Adicionalmente se estará implementando la opción de pago con código QR y se realizará la integración con MODO.

Marketing y Comunicaciones

Durante 2020 el área de Marketing y Comunicación trabajó en la creación de la nueva marca, IUDÚ, inicialmente digital, que tiene como propósito impulsar el crecimiento de las personas y contribuir a la realización de sus sueños y proyectos. Es una marca joven, dinámica, flexible y humana que busca darle impulso y potenciar la vida de quienes nos eligen.

La nueva marca fue lanzada al mercado en noviembre de 2020 con un primer MVP de préstamos personales y tarjeta de crédito. El proceso para hacerse cliente y solicitar los productos es simple, ágil y claro. Con onboarding 100% digital y desde el celular, en tan solo simples pasos, si el cliente califica crediticiamente puede acceder a un producto de IUDÚ en el momento. La aplicación se encuentra disponible en los stores de Google Play y App Store.

Como parte de los objetivos estratégicos de la compañía de lograr en cultura centrada en el cliente, se crearon las áreas de Experiencia al cliente y Marketing Relacional para diseñar las mejores experiencias, interacciones y relaciones con los clientes y promover dichos valores en toda la organización.

Créditos y Cobranzas

Durante 2020, la compañía avanzó con la reingeniería de sus procesos de evaluación de solicitudes. Esta reingeniería le permite contar con gran flexibilidad y mayor rapidez en la implementación de sus políticas de créditos.

El nuevo proceso de evaluación simplificó la carga de solicitudes y mejoró los controles utilizando la información disponible en los bureaus de crédito. Se buscará profundizar la estrategia de automatización de los controles minimizando los riesgos a la vez que se brinda un servicio más ágil a nuestros clientes.

Asimismo, se ha desarrollado un nuevo modelo de scoring de admisión y se continuará el trabajo para mejorar el modelo de scoring de comportamiento interno utilizado en actividades de venta

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

En el mismo periodo se han implementado cambios en las políticas de originación para asegurar la capacidad de repago de los créditos en todos los segmentos y especialmente en aquellos más expuestos a la situación macroeconómica generada por la pandemia. Además, con el objetivo de mejorar la evaluación de capacidad de repago, se ha incorporado un modelo de inferencia de ingresos desarrollado internamente que mejoró a los provistos por los bureaus de crédito.

Durante 2020 se continuó trabajando desde la cobranza en la revisión de estrategias de barrido, optimización de herramientas de cobro y revisión de modelos predictivos para lograr un mejor abordaje de clientes con incumplimiento de sus obligaciones logrando una gestión más asertiva y eficaz.

Tecnología de la información

Partiendo de una estrategia de negocio definida para los próximos 3 años y abordando la Transformación Digital, durante el año 2020 se inició la implementación del roadmap tecnológico.

De esta manera se comenzó con la Implementación del ERP - SAP S4 HANA y también se inició la implementación de una nueva solución de software de CORE financiero, que permitirá comenzar a ofrecer nuevos productos y servicios en el segmento de banca digital.

Uno de los grandes hitos del 2020 fue el desarrollo del canal digital a través de la Nueva APP mobile de IUDÚ.

Para el canal presencial, se finalizó con el desarrollo y la implementación de la nueva plataforma web de venta (ODIN), que reduce considerablemente los tiempos de alta de nuevos clientes, logrando una mayor eficiencia y optimización de los recursos.

Durante el 2020, se logró disponibilizar esta plataforma en todas las sucursales logrando así una mejora en el proceso de originación de productos de Tarjetas de Crédito y Préstamos Personales.

B.4. Gestión de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional

Banco Supervielle cuenta con un total de 3.706 colaboradores, donde se presenta una mirada de diversidad. De ese total, 1.810 son mujeres (49%) y 1.896 son varones (51%).

Durante 2020, Banco Supervielle alcanzó el puesto número 14 en el Ranking anual de Mejores Empleadores de la Revista Apertura, creciendo 1 punto respecto del año 2019, posicionándose nuevamente en el tercer mejor lugar para trabajar entre los bancos de Argentina.

Este ranking se analiza y evalúa las políticas y prácticas de gestión de personas en las organizaciones.



Desarrollo de colaboradores

Construcción de nuevas competencias

En relación con contextos VICA en los que estamos inmersos, a los desafíos culturales y digitales que definimos transitar, identificamos la necesidad de modificar las competencias con las que veníamos trabajando e identificar nuevas con nuevos comportamientos para poder lograr lo que nos propusimos.

Es por eso que, considerando nuestra visión, valores, objetivos estratégicos, escuchando a nuestros líderes y a los equipos que conforman Banco Supervielle, definimos 7 nuevas competencias, una de ellas con fuerte foco en el Líder.

Nuestras competencias hablan de protagonismo para resolver, de flexibilidad a la ahora de adaptarnos, de curiosidad para aprender ágilmente y exponencialmente, de liderar el cambio promoviéndolo con nuestras propias acciones, cooperando y trabajando con otros ágilmente, escuchando, conversando e indagando para tomar decisiones con múltiples miradas, con foco en los objetivos generando impacto y teniendo presente en todas nuestras acciones al cliente, centrándonos en las necesidades de las personas y del negocio. Con un líder inspirador, Desarrollador y Humano, transformándose e incorporando nuevos comportamientos y acompañando el proceso de transformación de otros con una comunicación cercana y simple “Human Banking”.

Las comunicaremos en 2021 y trabajaremos en diferentes acciones para que todos podamos ponerlas en acción.

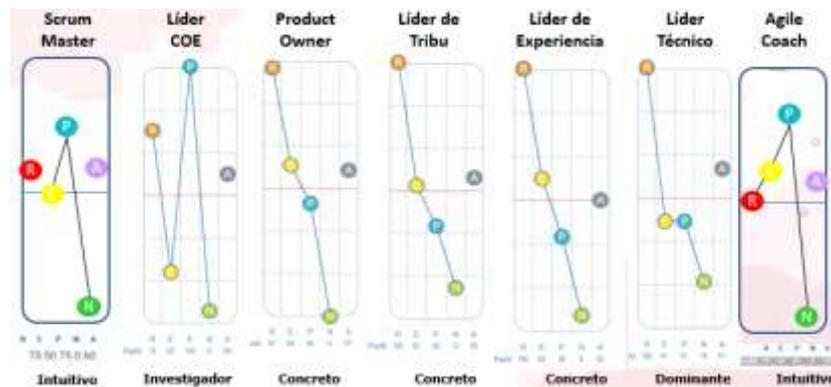
Construcción concepto del área y foco en el desarrollo interno.

A principios del año nos enfocamos en trabajar y desarrollar un nuevo concepto de Desarrollo para conceptualizar la razón de ser del área y seguir construyendo puertas adentro del Banco una identidad que nos represente a todos y que englobe todos nuestros procesos. Un concepto vinculado a la curiosidad e inquietudes que podemos tener con relación a nuestro desarrollo y cúmulo de experiencias dentro de la organización. El trabajo colaborativo con el área de comunicación nos llevó a la construcción del concepto **CLIC en tu experiencia**.

Es por eso que con foco en el desarrollo interno y fomentando la curiosidad, realizamos 195 procesos de búsquedas internas, donde mapeamos 900 colaboradores y seguimos trabajando en la identificación de Talento, logrando un incremento del 30% de más búsquedas vs 2019. En dichos encuentros seguimos administrando las técnicas de PDA (Personal Development Analysis – herramienta de identificación de perfiles conductuales) y evaluaciones de potencial. También

adaptamos nuestras actividades y encuentros a la virtualidad, desafiando tanto a los colaboradores como a los líderes al momento de evaluar candidatos.

El modelo de negocio nos llevó a seguir trabajando bajo metodología agile, desafiándonos en construir nuevos roles en la Agilidad. Realizamos la construcción y calibración con distintos referentes de negocio y especialistas de los perfiles conductuales Agile en PDA, con la finalidad de ser más asertivos en la selección de candidatos y brindar mayor información a colaboradores y líderes para trabajar en el desarrollo interno y trabajar en sus experiencias y aprendizajes. Los perfiles son: Líder de Experiencia, Líder COE, Líder de Tribu, Agile Coach, Líder Técnico (ETL), Scrum Master y Product Owner.



Herramientas que potenciaron el área

Trabajamos para integrarnos con una plataforma de Gestión del Talento, la cual incluye módulos de desempeño, clima, feedback continuo y mapa de talento. En el 2020 le pusimos mucho foco a la integración de la plataforma, en diseñar para poder implementar distintos MVPs, vinculados a procesos de Conversaciones (en el mundo de la Agilidad), Encuestas Pulsos y Carga de objetivos. Dichos pruebas pilotos nos permitieron testear en tiempo real la herramienta y vivenciar la experiencia integrando el negocio para poder lanzar en 2021 procesos vinculados a desempeño, encuestas de clima, conversaciones continuas, entre otros.

En WorkPlace centralizamos todas las comunicaciones de nuestros procesos core fomentando la curiosidad y protagonismo. Esto permitió elevar la visibilidad de oportunidades internas, de Líderes contando de esas oportunidades, colaboradores contando experiencias de su desarrollo, empoderando a los líderes a la hora de conversar y gestionar los planes de acción de la encuesta pulso. Además, pusimos foco en fomentar la cercanía, la visibilidad de temas y la comunicación. A partir de su lanzamiento en marzo, realizamos más de 80 posteos, en los cuales recibimos 390 comentarios y 2155 reacciones.

Gestión del Clima de los equipos

En pleno contexto de Pandemia nos acercamos a nuestros líderes para escucharlos, entender cómo estaban ellos y sus equipos, cuáles eran sus necesidades y realizar en conjunto distintas acciones que acompañen a los equipos en este contexto.

Durante el año fuimos realizando distintas encuestas vinculadas al contexto y a herramientas. En relación con lo que escuchábamos decidimos pulsar en temas vinculados al Liderazgo y Bienestar. La encuesta estaba compuesta por 13 sentencias, que se respondió a través de una herramienta digital lo que permitió una buena experiencia para responder y visualizar resultados. Los líderes tienen acceso directo a los resultados, teniendo así autonomía para visualizar éstos, comunicar a sus equipos y acordar planes de acción para seguir trabajando en el clima y necesidades de sus equipos.

Modelo de Desempeño

En 2020 hicimos hincapié en la importancia de conversar con foco en objetivos y aprendizajes, bajo el hashtag conversaciones que importan. Así mismo seguimos reforzando el mensaje de feedback, reconocimiento y feedforward que continuaron siendo los protagonistas y ejes centrales en las conversaciones de los colaboradores con sus líderes y con el equipo.

El contexto pandemia nos llevó adaptar nuestros formularios de evaluación de desempeño a un envío de estos online facilitando y permitiendo la conversación virtual. Es una adaptación específica para el 2020 ya que además estuvimos trabajando en el Modelo de Desempeño 2021 donde desacoplamos objetivos de competencias para poder enfocarnos en objetivos más alineados a los ejes estratégicos de la organización y en potenciar conversaciones de desarrollo con fuerte foco en nuestras nuevas competencias. También este nuevo modelo 2021 incluye el módulo de Conversaciones Continuas que habilita a que se dé y se reciba feedback de cualquier persona de la organización y pudiéndolo dejar registrado en una herramienta. Buscamos fortalecer nuestra cultura a incorporando nuestras nuevas competencias y a seguir construyendo vínculos cercanos que fomenten la confianza.

Capacitación y Desarrollo de colaboradores

Durante el 2020 se llevaron a cabo más de 105.000 horas de formación, siendo el 64% hs. asincrónicas y 36% hs. Sincrónicas; ambas por contexto en modalidad virtual. Tuvimos al 96% de la población involucrada en al menos una formación. De dichos datos se desprende que en promedio cada colaborador participó de 28hs. de formación.

En líneas generales, los focos de capacitación en 2020 le dieron continuidad a lo realizado en 2019 y años anteriores, conocimientos técnicos, herramientas de gestión de equipos y personales, normativa obligatoria, desarrollo de idioma y nuevas modalidades de organización del trabajo. Sin embargo, este año tuvo la particularidad de tener que adaptar todos nuestros formatos presenciales a formaciones virtuales, con fuerte foco también en formaciones asincrónicas (contenido consumible en Campus Virtual). En esta línea durante 2020 el Campus Virtual cumplió un año desde su lanzamiento llegando a más de 3500 usuarios activos para Banco e incorporando a todas las empresas del Grupo Supervielle a la plataforma. El rol de nuestro Campus fue fundamental para llegar a cada uno de nuestros colaboradores en un año con un contexto singular.

En 2020 Grupo Supervielle hizo hincapié en las siguientes capacitaciones:

Construcción de Equipos - Desarrollo de Líderes

Se continuó 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. Ante el contexto de Pandemia se crearon contenidos para gestionar equipos de manera remota focalizando en el rol del líder y de sus equipos, compartiendo buenas prácticas. En esa misma línea, se crearon espacios de formación en diseño de OKRs. Se diseñaron nuevos talleres como Inteligencia Emocional, Gestión del Cambios, Marca de Valor Personal, entre otros.

Programa de Coaching Interno

Se diseñó un programa de formación con dos Coaches internos haciendo foco en aspectos conversacionales, interpersonales y de foco conceptual. Participaron del mismo Líderes y equipos que elevaron la necesidad de formación en el relevamiento de necesidades.

Metodologías Ágiles

Continuamos formando y potenciando la agilidad, acompañando a nuestros colaboradores en certificaciones; pero dando formaciones a toda la organización en Introducción a la Agilidad e Introducción a Design Thinking y desarrollando las habilidades necesarias para acompañar la transformación.

Modelo de Gestión Comercial

Para la totalidad de la Red de Sucursales de Servicios se codiseñó un nuevo modelo de gestión, definiéndose las diferentes rutinas pero a su vez haciendo partícipe a todas las sucursales en la selección del nombre del modelo, ZOOM. Al decretarse la cuarentena, la implementación del modelo quedó “on hold”, poniendo foco en lo urgente que fue desarrollar Habilidades de Gestión Comercial Remotas. En este sentido, trabajando con el mismo proveedor (Sellutions) con quien se co-construyó ZOOM, se diseñaron Webinars para desarrollar estas habilidades para toda la Red. Se formaron 2625 personas, lo que representó un total de 4038 horas de formación, introduciéndolos en metodologías y habilidades para llegar al cliente y comercializar productos de manera remota.

Escuela de Negocios Sustentables

Junto a una consultora especializada, se diseñó un programa de formación para Ejecutivos E&P, Pyme y Oficiales de Banca Corporativa para fortalecer el conocimiento técnico relacionado a análisis crediticio.

Inglés

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

Normativa Obligatoria

Se hizo hincapié en seguir desarrollando aspectos normativos obligatorios para el 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.

Formadores Internos

En 2020 reconocimos y agradecemos a todos los formadores internos que hoy en día nos acompañan a formar y compartir conocimiento en la totalidad de la organización, y diseñamos un plan de aprendizaje para potenciar su rol pedagógico. Entendemos que son fundamental para ayudarnos a seguir compartiendo conocimiento y darle la impronta propia del Grupo Supervielle al aprendizaje. Durante 2020, se dieron 40.000 hs de Formación Interna, siendo más de 40 formadores internos, dando más de 12 talleres en diferentes temáticas.

Empleos y Reclutamiento

Programa de Jóvenes Profesionales

Con el objetivo de: Incorporar talento a la organización, que pueda desarrollarse y transformar las distintas áreas de la compañía, generar un semillero de líderes digitales y promover la Marca empleadora a través de un proceso de recruiting innovador, en Enero 2020 lanzamos el programa de Jóvenes Profesionales.

El mismo estuvo orientado a Estudiantes o graduados de diversas carreras (ingenieriles especialmente), que contaran con las siguientes competencias:

- *Innovación y cambio
- *Autodesarrollo
- *Mindset Digital
- *Trabajo colaborativo
- *Orientación a resultados
- *Visión global

El programa tuvo: 9450 postulados, de los cuales 55 participaron de Assessment Center. El 1 de abril y estrenando el onboarding 100% digital, se incorporaron 12 Jóvenes Profesionales.

Durante el primer año el programa incluye seguimiento con tutores, actividades de integración y capacitaciones en gestión estratégica e innovación.

Escuela de TI

Frente a los desafíos a la hora de incorporar talento en TI en Mendoza, especialmente en las áreas de desarrollo, implementamos la Escuela de TI, que tomo como base muchos aprendizajes de la Escuela de Riesgos.

Los objetivos del programa eran:

Generar semillero de perfiles ingenieriles

Explotar una plaza con mucho potencial de talento

Generar un esquema de crecimiento y cobertura de vacantes orgánico

Los seleccionados además de contar con mentores participaron de una serie de capacitaciones internas con foco en habilidades técnicas: NetCore, OpenApi, C#, etc.

Marca Empleadora:

En 2020 diseñamos y ejecutamos nuestra estrategia de Marca Empleadora, basada en los siguientes pilares: Cercanía, Transformación, Superación y Comunidad.

Durante el año generamos contenido para LinkedIn que nos permitió generar un mayor engagement con los seguidores, lo que impacta inevitablemente en la información que tienen los candidatos cuando participan de un proceso de reclutamiento.

Experiencia del candidato:

Incorporando herramientas digitales, buscamos que la experiencia de los candidatos este alienado con nuestros pilares de marca empleadora. Sumamos experiencias de gammification, onboarding 100% digital, entre otros.

Eventos y Ferias de Empleos

Durante el aislamiento, las tradicionales ferias de empleos se transformaron en eventos virtuales, donde participamos como sponsors y dando distintas disertaciones de temas que nos posicionan entre este público joven: Agilidad, Programas de Jóvenes Profesionales y Entrevistas virtuales.

Se continuó trabajando en el acercamiento a universidades mediante la participación en proyectos de marketing de la Universidad Torcuato Di Tella, donde alumnos se acercaron a trabajar sobre una iniciativa de negocio, con el acompañamiento del equipo de Producto y HR.

Voluntariado:

El equipo de empleos participó en la selección de los beneficiarios de becas BisBlick, talento joven. El programa acompaña a jóvenes con bajos recursos en su formación académica. El apoyo que otorga la ONG es económico para facilitar su desarrollo universitario y profesional, también asignan tutores que los acompañan a lo largo de las diferentes etapas de sus carreras.

Comunicaciones Internas

En el año 2020 se hizo foco en 3 grandes puntos: lanzamiento de Workplace, la campaña de experiencia del cliente bajo el slogan #modocliente y la comunicación del proceso de transformación digital con nuestro #TransformarseEsSupervielle.

El lanzamiento de Workplace fue un éxito. Tenemos el 95% de los usuarios activos. Un usuario activo es aquel que comenta, de likes, comparte y lee las publicaciones. Fue un gran incremento

respecto del año pasado en donde con Yammer teníamos un 53%. Transformamos nuestro Newsletter semanal en un video con las 5 noticias más importantes de la semana, esto generó un refuerzo importante a nuestras comunicaciones. Además, lanzamos nuestro #HolaCeo para el Banco, transmisiones en vivo con Alejandro Stengel donde todo el equipo de Banco Supervielle podía estar en contacto con él. Continuamos con nuestro programa de Influencers interno, se comunicó a los colaboradores a que personas seguir en Workplace en función de los temas que ellos necesiten informarse. Así mismo, se realizó la campaña anual de transformación digital, donde se presentó la metodología agile, sus roles y se comunicó en que procesos y proyectos se encuentra trabajando la organización. Todo esto nos permitió ser nombrados caso de éxito por Facebook.

Los colaboradores contaron porque eligen trabajar en Supervielle mediante una campaña de comunicación. ¡Además, se hizo OOPS! Otra oportunidad para superarse, donde dos líderes del Banco Supervielle subieron al escenario a contar sus errores y que aprendieron de ellos.

Seguimos reconociendo mediante StarMeUp, este año más de la mitad de la nómina envió estrellas a sus equipos, superando en un 2% al año pasado, se enviaron más de 15.000 reconocimientos en el año.

Se realizó una serie documental para LinkedIn "Players de la Transformación" donde los equipos cuentan cómo se vive la transformación digital desde adentro.

Además, ganamos 3 premios, 2 Eikon y 1 Fundacom, por nuestras campañas de comunicación de #TransformarseEsSupervielle y OOPS.

Compensaciones y Beneficios

Gestión de Beneficios

Durante el 2020 en sintonía en línea con el ámbito Salud, se continuó con la implementación del Programa de Salud Corporativo de Grupo Supervielle, poniéndose foco en lograr un mejor nivel de atención por parte del prestador del servicio en todo el país.

Realizamos un proceso de transformación digital, pasando a un sistema de Código QR en las máquinas de vending (infusiones, bebidas frías y snacks) de los edificios corporativos. Se mejoró el servicio brindando café en sus diferentes variedades de forma liberada y se incorporaron a nuestras máquinas de snacks productos saludables.

De forma presencial se realizó un evento junto al laboratorio Pierre Fabre, donde de forma lúdica los colaboradores fueron concientizados sobre la importancia de la higiene y los controles bucales como también se realizó la venta de artículos relacionados al tema con precios preferenciales.

Se realizó la campaña de vacunación antigripal gratuita a todos aquellos empleados que tuvieron que trabajar de forma presencial a partir de abril. Para ello se generó un plan de trabajo donde se realizaron 2 (dos) visitas a cada sucursal a lo largo de todo el país.

Se continuó con el servicio de asesoría in company de prepagas de forma online para que las necesidades de nuestros colaboradores tengan un canal exclusivo y ello resulte una mejora en la experiencia.

Se realizaron adaptaciones de los consultorios de especialidades médicas y de bienestar, contando con atención de una médica nutricionista, una dermatóloga y una cardióloga, que atendieron de forma online, extendiendo así su cobertura a todos los empleados del país. Los turnos para las distintas especialidades a través de un sistema de reservas on-line.

Se continuó con la distribución del kit de lactancia para las colaboradoras que tienen hijos y del ajuar por nacimiento.

En línea con el ámbito Bienestar, se impulsó la práctica de deportes desde el hogar, desde la casa continuando con el equipo de running team y las clases de Yoga a todos los colaboradores de la

organización.

Se realizó una carrera donde cada empleado participaba de forma individual desde su zona de residencia.

Se continuó con la alianza con Megatlón e YMCA con precios preferenciales para empleados y se realizó un convenio con Gympass, plataforma on line con descuentos exclusivos en gimnasios y centros de entrenamiento en todo el país. Los mismos brindaron sus servicios de forma online para que los empleados puedan continuar cuidando su salud desde sus hogares.

Reforzando el beneficio de la provisión gratuita de útiles escolares para los hijos de empleados en edad escolar, y en sintonía con la cultura innovadora y de servicios, se mejoró la plataforma on-line para que cada empleado seleccione los útiles de forma personalizada, armando el kit escolar según las necesidades puntuales de sus hijos.

En lo referente a mejorar la capacidad de compra de los colaboradores, se llevaron adelante diferentes eventos comerciales de proveedores con precios preferenciales, para que los empleados puedan adquirir productos sin moverse de sus hogares con reconocidas marcas del rubro alimenticio como Bimbo (panificados), Mondelez (galletitas, golosinas), Arcor (aceites, harinas, enlatados), Cascanueces (frutos secos), Uivi (venta de frutas, verduras y productos saludables), Frizata (productos congelados), Supermercado Digital Smart Order (productos de limpieza, higiene personal y alimentos) y Grupo Peñaflor para que todos los empleados puedan acceder a un servicio de venta on line en bodegas argentinas líderes a precios exclusivos.

Para continuar brindando un servicio que le permita al empleado maximizar su tiempo libre se realizó un convenio con Lavaap donde los empleados pueden con precios preferenciales enviar su indumentaria a lavanderías de todo el país. Se realizaron convenios de forma online con Lenovo, Edding y ShopGallery (productos de free shop) con precios preferenciales para los empleados.

En línea con contribuir a un equilibrio entre la vida laboral y el esparcimiento se realizó un evento para la familia en conjunto con Paseo la Plaza, donde los hijos de los colaboradores aprendieron a armar ciudades de papel. Además, se realizó un festejo virtual por el Día del Empleado Bancario brindado una función online exclusiva del show teatral de Martín Bossi. Impulsamos la lectura con sorteos de vouchers en librerías en la víspera del día del Libro. Brindamos clases virtuales de cocina saludable para los empleados y sus familias.

Se realizó el up-grade a tarjetas de crédito Mastercard Black y Visa Signature para todos los colaboradores de Banco Supervielle que antes estaban en segmentos inferiores. En las empresas de Grupo Supervielle también se realizaron up-grade al mayor segmento posible de tarjeta de crédito según el nivel de ingresos.

Gestión de Compensaciones

Con el fin de recompensar el desempeño de los colaboradores, retener talento y mantener a la empresa competitiva se realiza el análisis de la estructura salarial contemplando las tendencias del mercado laboral.

Se determinó una instancia de revisión (ventana de compensaciones) para analizar y determinar las promociones de puestos y adecuaciones salariales de toda la nómina, analizando el mercado de referencia, la equidad interna en la organización, y diferentes variables de gestión y talento, potencial del empleado, histórico de evaluaciones de gestión, escasas en el mercado.

Se implementaron tableros de indicadores desde la herramienta Qlik Sense, lo cual permitió maximizar el análisis de la información brindando la capacidad de tomar decisiones basadas en datos que pueden visualizarse de forma dinámica.

Los tableros que contiene la herramienta Qlik Sense se alimentan del sistema de liquidación de haberes y de las bases de información administradas por los equipos de RR.HH para consolidar la

información permitiendo establecer análisis y conclusiones conjugando múltiples variables de forma simultánea y dinámica.

Business Partner de Recursos Humanos

Actualmente, el Banco cuenta con 11 HBRPs asignados a las distintas áreas de negocio. El Business Partner es un socio estratégico que tiene como objetivo 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 construcción de un buen clima de trabajo.

El 2020, fue un año signado por la pandemia de COVID-19, el equipo de HRBPs fue protagonista de la transformación derivada de la nueva normalidad con distintas iniciativas de gestión de la crisis, elaborando protocolos de prevención, para cuidar a nuestros colaboradores y clientes. Se tomaron medidas de mitigación del riesgo de contagio en los lugares de trabajo, a través de la utilización de elementos de protección personal, estableciendo barreras físicas de prevención, dispositivos de higiene en espacios comunes y de uso individual, generamos nuevas rutinas de trabajo que eviten el contacto estrecho con clientes y garanticen la distancia social en las distintas instalaciones, generando nuevos espacios digitales que eviten reuniones en lugares cerrados sin ventilación. Se estableció una nueva forma de organización del trabajo, que permitió en una semana que todas las áreas de staff, que involucran a 1200 personas, trabajen desde sus casas de manera remota, con acceso a los mismos sistemas que en la oficina. En la red de sucursales se armaron equipos de trabajo en ciclos de trabajo de 14 días con el concepto de burbuja para garantizar la operatoria presencial en la red ante los eventuales casos de contagio.

Se dictaron cursos de prevención COVID-19 obligatorio para todos los empleados del grupo a través del campus virtual y de concientización de manera presencial con técnicos especialistas en Seguridad e Higiene, fortaleciendo el equipo médico, duplicando la cantidad de profesionales y ampliando la atención a las 24 horas todos los días. Se elaboró una estrategia sanitaria en alianza estratégica con los distintos proveedores internos y externos, de testeo, aislamiento y seguimiento de casos que nos permitió garantizar la operación en todas las sucursales del país, con el fin de cuidar la salud de los colaboradores y asegurar la continuidad de la operatoria siendo un negocio definido como actividad esencial.

Asimismo, como parte del cambio en la modalidad de trabajo que implicó la pandemia, se realizó un diagnóstico para los líderes de la organización, donde se buscó indagar cómo estaban los equipos profundizando en el clima de trabajo y evaluando el nivel de comunicación entre los miembros del equipo y sus líderes directos. Se contactaron 350 líderes aproximadamente, 50 se entrevistaron de manera individual y 300 a través de una encuesta Pulso a través de RankMe.

Con el fin de seguir trabajando en el empoderamiento de los líderes, se pasó a un formato de reuniones individuales con los líderes, que tuvo como fin formarlos en la gestión de equipos, acompañándolos en el armado de conversaciones difíciles y de formación individual de los colaboradores, con un claro foco en la toma de decisiones. Dado el contexto de pandemia, se acompañó muy de cerca a la red de sucursales que, a diferencia de las áreas centrales, trabajó de manera presencial:

- Reuniones en áreas centrales con líderes y equipos: 570
- Reuniones Individuales con Gerentes Divisionales: 180
- Reuniones con Líder comercial, operativo y Gerente de Centro de Negocios: 18
- Reuniones individuales con gerente de Sucursal: 732
- Participación en reuniones de Staff de Divisionales con el equipo: 72
- Reuniones individuales con colaboradores: 240

Sin descuidar y acompañando la productividad de los equipos de trabajo, se desarrolló en conjunto con el negocio, un Proyecto de Acuerdos de trabajo, que alcanzó a 350 personas de la red de sucursales con el objetivo de acompañar, fortalecer y desarrollar sus habilidades comerciales. El mismo tuvo una duración trimestral que constó de reuniones mensuales de Feedback y seguimiento de objetivos, siendo parte del modelo de capacitación remoto, con el fin de que adquieran habilidades de comercialización de productos de manera digital.

Como parte del acompañamiento que requirió la pandemia, adicionalmente, pusimos a disposición de toda la compañía, una línea de contención telefónica, formada por un equipo de psicólogos externos con el fin de mantener la confidencialidad de los temas tratados, que acompañó a nuestros colaboradores durante todo el proceso Aislamiento Social, donde se podían realizar consultas de índole personal, familiar y/o de gestión del equipo por parte de los líderes de toda la organización.

B.5. Sostenibilidad

En Grupo Supervielle nos comprometemos con nuestros colaboradores, clientes y comunidades a crecer en forma sostenible, protegiendo el medio ambiente y actuando en forma socialmente responsable. Integramos la estrategia de sostenibilidad en nuestro modelo de negocios e impulsamos una cultura responsable entre nuestros colaboradores. Informamos en forma abierta y transparente nuestro desempeño no financiero dando cuenta de los factores medio ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG).

Nuestra Responsabilidad Ambiental

Trabajamos para reducir el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente mediante la implementación de un sistema de gestión ambiental responsable.

Gestión de energía:

Implementamos programas que fomenten la eficiencia energética y amplíen el uso sostenible de los recursos renovables.

En el 2020:

- Fuimos el primer banco argentino en obtener la Certificación Sustentable de Usuario Generador por la instalación de paneles solares en la Sucursal Caballito cuyos excedentes se vuelcan a la red eléctrica pública. Representa un ahorro energético del 20%.
- Nuestra sede central corporativa y el edificio en Reconquista se abastece en un 100% con energías renovables de Fuente eólica.
- Huella de Carbono: se continúa midiendo los gases de efecto invernadero (GEI) producto de las actividades, para el cálculo de Huella de Carbono e Intensidad Energética 2020.

Gestión de los recursos naturales, insumos y residuos

Adoptamos procesos internos que fomenten el aprovechamiento eficiente de los recursos naturales utilizados en la operación diaria y disminuyan el impacto negativo sobre el medio ambiente de los residuos generados en los procesos de producción y consumo.

En el 2020:

- Se donaron más de 200 equipos en desuso a Fundación Equidad con el objetivo de darle una segunda vida a nuestro equipamiento y a la vez generamos impacto positivo en la comunidad y en el medioambiente. Estos equipos son acondicionados por Equidad y luego donados a escuelas y organizaciones sociales de diferentes regiones del país. Aquellas partes que no pueden ser reutilizadas, son enviadas a disposición final según legislación vigente. En 2020 donamos 58

notebooks, 56 desktops, 100 CPU y 24 monitores impactando en 1.390 personas en situación de vulnerabilidad.

- Se generó un catálogo de proveedores sustentables con el propósito que la cadena de abastecimiento sea más sustentable. Se incorporaron 41 proveedores homologados en los rubros de: catering, insumos de oficina, imprenta, capacitaciones, uniformes para el personal, servicios y productos de limpieza, mobiliario.
- Se donaron al Hospital Garrahan un total de 3.073 kilos de papel, 23,30 kilos de tapas plásticas y 9,5 kilos de otros materiales.

Finanzas sostenibles

Desarrollamos productos y servicios financieros que promuevan el financiamiento de empresas y proyectos que generen un impacto ambiental y social positivo.

En el 2020:

- Se categorizaron todos los clientes de Banca Corporativa según la Política de Riesgos Ambientales y Sociales.
- Se han realizado 140 informes de evaluación socioambiental de acuerdo a la Política de Riesgos Ambientales y Sociales.
- Se habilitó una Línea de Financiación Sostenible de Ar\$75MM con el propósito de promover acciones que generen un impacto ambiental y social positivo, destinado para empresas que presenten proyectos de: Eficiencia Energética y Energías Renovables, Agricultura y Ganadería Sostenible, Construcción Sostenible, Ecoturismo/Turismo Sostenible, etc.
- Acompañamos la Convención de la Cámara Empresaria de Medio Ambiente (CEMA) 2020 "Hacia un Modelo Sostenible de Producción y Consumo en Argentina y la Experiencia Europea" con la participación de destacados disertantes: representantes de gobierno, empresas, cámaras sectoriales, de la academia y de instituciones civiles.

Campaña de concientización

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

En el 2020:

- Se publicaron en la red de comunicación interna Workplace posteos sobre relacionados al medioambiente y el cuidado de los recursos naturales.
- Se realizó un evento de capacitación on line con especialistas en consumo sustentable.

Social

Trabajamos para ser agente de cambio creador de valor social sostenible para generar un impacto positivo en nuestros clientes, empleados y comunidades.

Clientes

Ampliamos el uso de productos y servicios financieros (inclusión financiera) por parte de quienes ya tiene una cuenta en Grupo Supervielle facilitando la adopción de las nuevas herramientas digitales y promoviendo la educación financiera.

A diciembre 2020:

- 95% de las transacciones monetarias se efectuaron por canales digitales, de las cuales 60% se efectuaron por cajeros automáticos, terminales autoservicios y cajas rápidas, 24% a través de homebanking y, 11% a través de equipos móviles.
- 76% de los plazos fijos se colocaron a través de canales digitales.
- 661% de crecimiento en la venta de préstamos personales originada desde canales digitales
- 44 tutoriales se publicaron en el sitio público y esa sección recibió 1.080.218 visitas.

Empleados

Creamos oportunidades para que nuestros colaboradores puedan brindar todo su potencial y crecimiento y promovemos una cultura de trabajo diversa e inclusiva que valora a cada uno de los individuos y su contribución

Durante el 2020:

- 96% de los empleados de Grupo Supervielle recibieron algún tipo de capacitación.
- 28 horas promedio de capacitación por empleado capacitado
- 105.000 horas de capacitación brindadas en 2020
- 3.500 colaboradores realizaron cursos online

Diversidad: se conformó un equipo multidisciplinaria para definir con una modalidad participativa la estrategia de Diversidad y Equidad de la organización.

Comunidad

Promovemos la inversión social con impacto en proyectos relacionados con la educación, la niñez, las personas mayores y el fortalecimiento institucional y en acciones que impulsan la cultura y las artes.

En el 2020 logramos:

Personas mayores

En alianza con la Escuela Argentina de Negocios, Asociación Surcos.

- A través de nuestro programa Hacerlo Vos Tecnología sin Edad, capacitamos a 301 clientes mayores de 55 años en Banca Electrónica e inclusión digital en cursos online junto a la Escuela Argentina de Negocios.
- Llevamos adelante la 6ta edición del concurso literario Grandes Autores, Relatos Cortos del que han participado 1.144 clientes mayores de 55 años, 75 voluntarios, 3 relatos ganadores, 13 finalistas y 70 menciones especiales por su calidad artística.
- Se realizaron junto a Surcos 45 publicaciones digitales (imágenes y videos) en redes sociales con consejos y actividades para personas mayores con un alcance mensual de 107.334 visualizaciones.
- Apoyamos el Primer Foro de innovación para el cuidado de las personas mayores, donde participaron más de 500 inscriptos, referentes de 30 alianzas institucionales, se conformaron 4 mesas de trabajo, el evento tuvo más de 1500 reproducciones.

Niñez:

En alianza con Banco de Alimentos, Pilares, Casa Rafael.

- Donamos 291.287 platos de comida a los Bancos de Alimentos para suplementar la alimentación de niños y adultos en situación de vulnerabilidad. Esto se logró gracias al aporte institucional y a las campañas de recaudación juntos a nuestros clientes.

- A través de Club Supervielle habilitamos canjes solidarios invitando a clientes y empleados a apoyar a Banco de Alimentos, Emprendedores sociales y Anpuy, se recaudaron \$333.440 en canjes a favor de Banco de Alimentos.
- En alianza con la Fundación Pilares acompañamos a través del programa COPIF (Cuidados Oportunos para la Primera Infancia en Familia en Comunidad) a 120 niños/as junto a sus familias, en situación de vulnerabilidad psicosocial y residentes en la villa 21-24 de la CABA. El Programa busca promover la salud integral de niños y niñas desde su gestación hasta los 5 años, a través del fortalecimiento familiar, el acompañamiento a la crianza, el juego y la nutrición integral.
- Fomentamos junto a Casa Rafael la inclusión y la resiliencia a través del arte de más de 250 chicos de entre 4 y 18 años a través de talleres artísticos y educativos en forma online, además se acompañó con una entrega de alimentos a unas 140 familia de la zona de La Boca.
- Realizamos el concurso Lápiz, Papel ACCIÓN, destinado a hijos de empleados con el objetivo de incentivar la creatividad a través de la creación de historias ilustradas, participaron con sus obras 50 chicos.

Educación:

En alianza con Cimientos, Enseñar por Argentina, Bisblick, Anpuy, Consejo Empresario Mendocino, Fundación Compromiso – Potrero Digital y Mayma.

- Becamos a 71 alumnos de nivel secundario de San Luis y Mendoza junto a Cimientos con el objetivo de lograr la terminalidad escolar, durante el 2020 egresaron 17 alumnos en Mendoza.
- Becamos por segundo año a una alumna de bajos recurso y alto potencial en el Liceo Frances en CABA.
- Becamos a estudiantes universitarios con un programa para acompañar y brindar igualdad de oportunidades a jóvenes con alto potencial y bajos recursos económico a través de la Fundaciones Bisblick y Anpuy, alcanzando a 19 universitarios. Durante el 2020 se egresaron 2 alumnas en sus carreras de enfermería y profesorado en Psicología.
- Becamos a 20 directores de escuelas en gestión y liderazgo educativo con el Consejo Empresario Mendocino. Acompañamos dos mesas GAP (Grupo de Apoyo entre Pares) donde participaron 23 directores egresados del programa.
- Primera edición del programa Mayma Mendoza de formación de emprendedores de impacto social y ambiental. Participaron 35 equipos de emprendedores, 9 mentores voluntarios de Banco Supervielle. Se reconocieron 2 proyectos de Mendoza con mención especial a nivel nacional.
- Becamos a 197 personas para formarse en oficios digitales en Community Manager y Programación Front End junto a Potrero Digital, Fundación Compromiso y Municipalidad de la Ciudad de Mendoza.
- Acompañamos el Encuentro Nacional Virtual de Jóvenes, voluntarios de RRHH realizaron simulaciones de entrevistas de trabajo. Participaron más de 400 jóvenes de todo el país y 3 voluntarios Supervielle.
- Patrocinamos la formación complementaria de 10 Profesionales de Enseñá por Argentina durante el año 2020. Estos impactan a más de 1.200 estudiantes en 10 comunidades educativas.
- 123 jóvenes fueron parte del Programa Construyendo mi futuro donde buscamos darles su primera experiencia laboral en Banco Supervielle. 46 chicos y chicas son de organizaciones sociales y 77 hijos de colaboradores.

Fortalecimiento Institucional

En alianza con CIPPEC, GDFE, RIL.

- Apoyamos a CIPPEC en el diseño de políticas para la promoción del teletrabajo en Argentina. Acompañando la reglamentación de la ley.
- Conformamos como socio fundadores el primer consorcio público- privado Lujan de Cuyo junto a Fundación YPF, PetroCuyo, Municipio de Lujan de Cuyo, RIL y DGFE. Se sumaron 23 organizaciones, que trabajaron junto a al consorcio en 49 hs de reuniones definitivas y más de 80 hs de trabajo de análisis y desarrollo para la elaboración del documento sobre factibilidad del proyecto de Nodo Logístico Lujan de Cuyo.

Arte y Cultura

Mecenazgo

- En el marco del Régimen de Participación Cultural - Mecenazgo se acompañó con \$ 40.625.928,00, a 12 proyectos: 3 de niñez, 2 de patrimonio cultural, 2 de educación, 2 de teatro, 1 de artes visuales, 1 de música académica y 1 de sitios de internet de la ciudad de Buenos Aires.

Museo Moderno, Parroquia Nuestra Señora del Socorro y Vergel

- Mantuvimos nuestro apoyo institucional a los programas anuales del museo de arte moderno de Buenos Aires y brindamos contenido artístico a nuestros clientes a través de visitas guiadas virtuales. Se realizaron 4 encuentros con un promedio de 70 personas por evento.
- A través de aportes en el marco de la Ley de Participación Cultural, se apoyó la construcción de la nueva Biblioteca del Museo Moderno.
- Parroquia Nuestra Señora del Socorro se realizaron arreglos y mantenimientos al órgano de la Basílica y tareas de conservación en el archivo de la Cantoría y del espacio físico del coro en la Basílica.
- Se acompañó a la Fundación Vergel en las actividades en el Hospital de Clínicas y el Hospital de Niños Dr. R. Gutiérrez de la Ciudad de Buenos Aires. Se entregaron 70 kits de materiales con el libro "Xul Solar para pintar" de editorial Ronda, 5 podcasts, 320 clases virtuales a cargo de 3 artistas.

Voluntariado

- Convocamos a 190 voluntarios que se han sumado a colaborar en 9 iniciativas sociales dedicando su tiempo y compromiso a la comunidad. Un 54% de nuestros voluntarios son mujeres. Nuestros voluntarios acompañaron a jóvenes de Cimientos, Bisblick y Anpuy con charlas y apoyo escolar, también fueron lectores del concurso Grandes Autores, Relatos Cortos, acompañaron como tutores en Construyendo Mi Futuro y como mentores a los emprendedores de Mayma.

Acciones frente a la Emergencia por el Covid-19.

En 2020 acompañamos distintas iniciativas en la lucha contra el Covid-19 apoyando proyectos de organizaciones aliadas para dar respuesta a las necesidades surgidas por la pandemia en las comunidades en las que operamos. Donamos alimentos, insumos y equipamiento médico por más de \$13 millones. En las siguientes iniciativas:

- Apoyamos la campana #SeamosUno (CARITAS, Banco de Alimentos, CIAS-Compañía de Jesús, Consejo de Pastores Evangelistas de CABA, AMIA, ACIERA-Alianza Cristiana de Iglesias Evangelistas de la República Argentina y otras organizaciones) para CABA y Provincia de

Buenos Aires. El objetivo fue donar entre todos 1 millón de cajas de alimentos para los más necesitados.

- Acompañamos a la Fundación Conciencia (Campaña Con Voluntariado) con la donación de 400 bolsones de comida y artículos de limpieza para ser distribuidos en barrios del Gran Buenos Aires.
- Fortalecimos nuestra alianza con Fundación Pilares en Villa 21-24 de Barracas (Centro Conín) donando alimentos y artículos de higiene para 100 familias que forman parte del programa de Asistencia Alimentaria.
- Apoyamos a la Fundación Trauma con un total de 20 becas para el curso PARES capacitación virtual en cuidados críticos y organización de las instituciones sanitarias en contexto de Covid-19.
- En la provincia San Luis se llevó a cabo la compra de equipamiento médico. Se adquirieron insumos para centros sanitarios de la provincia, como tapabocas, guantes, termómetros digitales, máscaras y más de 30.000 barbijos.
- En la provincia de Mendoza acompañamos al Consejo Empresario Mendocino (CEM) para donar junto a otras empresas para donar dos Unidades de Servicios de Emergencia (USE) que fortalecieron la infraestructura del sistema de salud en la provincia. A este acuerdo también sumamos donaciones de suministros médicos y sanitarios a los municipios de Luján de Cuyo, San Martín y Las Heras. Por último, entregamos alimentos a través del Banco de Alimentos junto al municipio de Ciudad de Mendoza y donamos tabletas para estudiantes de bajos ingresos al municipio de Godoy Cruz que les permitieron continuar asistiendo a clases.

Acciones frente a catástrofes

Incendios en Córdoba y San Luis

- Donamos recursos económicos con el fin de acompañar a los cuarteles de bomberos de San Luis, Villa Mercedes y Río IV Córdoba, por la emergencia producto de los incendios forestales en la zona.

Gobierno Corporativo

Operamos conforme a los más altos estándares de gobierno corporativo, promoviendo la transparencia, el comportamiento ético, el respeto al principio de legalidad y la sostenibilidad de nuestras actividades y las de nuestra cadena de valor.

Respeto al principio de legalidad

Revisamos periódicamente el grado de cumplimiento respecto de las leyes y regulaciones que nos resultan aplicables e implementamos las acciones necesarias para corregir desvíos.

En 2020:

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

Transparencia

Brindamos información en forma clara, precisa y objetiva a fin de permitir que las partes interesadas evalúen con exactitud el impacto que las decisiones y actividades de Grupo Supervielle producen sobre sus respectivos intereses.

Comportamiento Ético

Promovemos un comportamiento ético basado en nuestra matriz de valores y en una cultura de integridad, tanto en el desarrollo de nuestras actividades como en el proceso de toma de decisiones, en la interacción entre nuestros colaboradores y en la interacción con nuestros grupos de interés.

C. ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

Directorio

La función del Directorio es llevar a cabo la administración de los negocios del Banco y aprobar las políticas y estrategias generales de la Sociedad. Los objetivos estratégicos son comunicados a nivel de la Alta Gerencia a los efectos de su implementación y seguimiento e informados a todas las Gerencias de la entidad sobre los alcances y metas para comprometer y alinear al personal con los mismos.

El Directorio de Banco Supervielle está compuesto por tres a nueve miembros titulares, cuyos mandatos duran dos años. La Asamblea puede designar Directores suplentes en igual o menor número que los titulares y por el plazo de un año para formar quórum en caso necesario. Anualmente se renueva la mitad o la cifra más cercana a la mitad del Directorio. Para mantener esta proporción en casos de aumento o disminución del número de Directores la Asamblea está autorizada para designar Directores por períodos menores a 2 años. Los Directores son reelegibles. El mandato de los Directores salientes subsiste mientras no se hiciesen cargo de sus puestos los nuevos Directores electos dentro del plazo fijado por el artículo 257 de la Ley General de Sociedades.

En la actualidad, el Directorio está formado por cinco miembros titulares.

Presidente	Julio Patricio Supervielle
Vicepresidente 1°	Atilio Dell'Oro Maini
Vicepresidente 2°	Alejandra Gladis Naughton (1)
Directores Titulares	Richard Guy Gluzman Hugo Enrique Santiago Basso
Director Suplente	Santiago Enrique Batlle (2)

(1) La asamblea ordinaria celebrada el 13 de julio de 2020 resolvió ampliar a cinco la cantidad de miembros titulares para integrar el Directorio y designó a la Señora Alejandra Gladis Naughton como directora titular con mandato hasta la asamblea que considere los estados contables al 31 de diciembre de 2021.

(2) Con fecha 6 de enero de 2021, el Directorio aceptó la renuncia presentada por el Director Suplente Santiago Enrique Batlle.

Todos los miembros del Directorio cuentan con autorización del Banco Central de la República Argentina.

Comisión Fiscalizadora

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

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

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

Síndicos Titulares	Enrique José Barreiro
	Carlos Daniel González Pagano
	Roberto Aníbal Boggiano
Síndicos Suplentes	Valeria Del Bono Lonardi
	Jorge Antonio Bermúdez
	Fernando Oscar Musso

Todos los miembros de la Comisión Fiscalizadora cuentan con autorización del Banco Central de la República Argentina.

Gobierno Corporativo

Banco Supervielle otorga una importante ponderación al diseño de su estructura de gobierno corporativo, actuando en línea con las mejores prácticas y estándares vigentes. En este marco, el Directorio cumple con los lineamientos establecidos por las Comunicaciones “A” 5201 y “A” 7100 del Banco Central de la República Argentina y, complementariamente, con la RG 797/2019 de la Comisión Nacional de Valores y demás normativa aplicable.

Banco Supervielle ha adoptado un Código de Gobierno Societario que tiene por objeto formalizar y exteriorizar las pautas de conducta y prácticas de gobierno societario, las cuales se encuentran basadas en estrictos estándares de información plena, eficiencia, control, ética, protección del público inversor, trato igualitario entre inversores y transparencia empresarial, a fin de crear y conservar valor para la entidad, sus accionistas, clientes, colaboradores y público en general.

C.1. Comités

Comités del Directorio

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría se rige por los lineamientos contenidos en las Normas Mínimas sobre Controles Internos de las Entidades Financieras del Banco Central de la República Argentina (texto ordenado por la Comunicación “A” 6552). Tiene el cometido de asistir al Directorio en la supervisión de los estados contables, el control del cumplimiento de las políticas, procesos, procedimientos y normas establecidas para cada una de las áreas de negocios del Banco y evaluar y aprobar las medidas correctivas propuestas por el responsable de cada área auditada bajo la supervisión de la Gerencia General.

Está constituido por un mínimo de dos Directores y por el responsable máximo de Auditoría Interna de la entidad.

Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo

El Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo tiene a su cargo, entre otras funciones, considerar las estrategias y políticas generales del Banco en materia de prevención del lavado de dinero y de financiación del terrorismo presentadas por la Alta Gerencia y elevarlas con sus recomendaciones al Directorio para su aprobación; y dictar los procedimientos internos necesarios para asegurar el efectivo cumplimiento de las normas legales y políticas vigentes en la materia, promover su implementación y controlar su adecuado cumplimiento.

Está constituido por al menos dos Directores (uno de los cuales se desempeña como Oficial de Cumplimiento Corporativo ante la UIF y actúa como Presidente del Comité y otro como Oficial de Cumplimiento Suplente) y el Gerente de la Unidad de Prevención de Lavado de Dinero y

Financiación del Terrorismo.

Comité de Riesgos Integrales

El Comité de Riesgos Integrales tiene, entre otras, la función de dar tratamiento institucional a las estrategias y políticas para la gestión de los riesgos de crédito, mercado, riesgos estructurales de balance (tasa de interés y liquidez), riesgos de concentración, riesgos de titulización, riesgos operacionales, de reputación y estratégicos, y todo riesgo que pueda afectar a Banco Supervielle; y elevar para la aprobación del Directorio los documentos de estrategia y políticas referidas a gestión de riesgos.

Está constituido por al menos dos Directores, el Gerente General, el Subgerente General, el Gerente Corporativo de Riesgos Integrales, el Gerente Corporativo de Créditos, el Gerente Corporativo de Finanzas, el Gerente Corporativo de Administración y Control de Gestión, el Gerente Ejecutivo de Riesgos Financieros y el Gerente Ejecutivo de Riesgo de Crédito y Stress Test.

Comité de Tecnología de la Información

El Comité de Tecnología de la Información tiene el cometido de asistir al Directorio en la evaluación y seguimiento del modelo de Gobierno de TI, el Plan Estratégico de Sistemas, la aprobación del Plan de Contingencias de Sistemas, el análisis de las políticas de tecnología de la información del Banco en el corto, mediano y largo plazo como así también los sistemas aplicativos y de base y equipamientos más convenientes, y la planificación y coordinación del debido cumplimiento de las políticas y objetivos del área de sistemas de información que establezca el Directorio.

El Comité de Tecnología de la Información está compuesto por al menos un director, el Gerente Corporativo de Tecnología, el Gerente General, el Subgerente General, el Gerente Corporativo de Riesgos Integrales, el Gerente Ejecutivo de Infraestructura Tecnológica, el Gerente Ejecutivo de Operaciones de TI, el Gerente Ejecutivo de Desarrollo de Sistemas, el Gerente Ejecutivo de Estrategia de TI e Ingeniería de Soluciones, el Responsable de la Oficina de Gobierno de TI.

Comité Senior de Créditos

El Comité Senior de Créditos tiene por objeto desarrollar el proceso decisorio del crédito dentro de los marcos normativos externo e interno y de las políticas y facultades que le delegare el Directorio.

Está compuesto por el Presidente del Directorio, el Gerente General, el Gerente Corporativo de Créditos, el Subgerente General, el Gerente Corporativo de Riesgos Integrales, el Gerente Corporativo de Finanzas, el Gerente Corporativo de Banca Corporativa, el Gerente de Créditos Empresas Corporativa y EF, el Gerente de Créditos Individuos y Pyme y el Gerente Comercial de Negocios Banca Personas y Negocios.

Comité de Remuneraciones y Nominaciones

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

Está integrado por al menos tres Directores de Grupo Supervielle.

Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo

El Comité de Ética, Compliance & Gobierno Corporativo es un órgano de Grupo Supervielle S.A., de aplicación para Banco Supervielle S.A. y el resto de sus subsidiarias, que tiene el cometido de asistir al Directorio en la adopción de las mejores prácticas del buen gobierno corporativo que

apunten a maximizar la capacidad de crecimiento de Grupo Supervielle y de sus compañías vinculadas y prevengan de la destrucción de valor. También asiste al Directorio en la supervisión de su programa de ética & compliance en todos sus aspectos.

Está compuesto por al menos dos directores de Grupo Supervielle, el Gerente Ejecutivo de Compliance de Grupo Supervielle, el Gerente Corporativo de Asuntos Legales, el Gerente Corporativo de Riesgos Integrales, el Gerente Corporativo de Auditoría y el Gerente Ejecutivo de Asuntos Societarios.

Comité de Divulgación de la Información

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

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

Comité de Ciberseguridad

El Comité de Ciberseguridad es un órgano de Grupo Supervielle de aplicación para Banco Supervielle S.A. y el resto de sus subsidiarias, que tiene por principales objetivos evaluar e implementar las políticas que, en materia de seguridad de la información y en particular en materia de ciberseguridad, le sean propuestas, incluyendo dentro de ellas las definiciones de apetito de riesgo y el mapa de riesgos de seguridad de la información. Además, deberá velar por el cumplimiento de dichas políticas, incluyendo el plan de contingencia frente a eventos de ciberseguridad.

Está integrado por dos directores, el CEO de Grupo Supervielle, el CEO de Banco Supervielle, el Gerente Corporativo de Tecnología y los CIOs de las empresas de Grupo Supervielle, el CRO y los CISOs de las empresas de Grupo Supervielle.

Comité de Análisis de Operaciones con Vinculadas

El Comité de Análisis de Operaciones con Vinculadas es un órgano de Grupo Supervielle con facultades consultivas y de supervisión, que evalúa las operaciones entre partes relacionadas establecidas en la Política de Aprobación de Operaciones con Partes Relacionadas, Contrapartes Conectadas y Personas Vinculadas y vela porque las mismas sean otorgadas en las condiciones exigidas por la regulación aplicable y en forma transparente.

Está integrado por al menos un director (que deberá ser el Presidente del Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo), el CEO, el Gerente General de la sociedad controlada de Grupo Supervielle involucrada en la operación, el Gerente Corporativo de Créditos, el Gerente Corporativo de Asuntos Legales, el Gerente de Compliance, el CRO y el Gerente Corporativo de Finanzas.

C.2. Comités de Gerencia

Comité Ejecutivo

El Directorio podrá autorizar la creación de un Comité Ejecutivo, cuyas responsabilidades, funciones, conformación y forma de funcionamiento deberán ser reguladas por un Reglamento Interno.

Comité de Políticas de Crédito de Banca Minorista

Tiene por objeto garantizar una adecuada implementación de la política de créditos estableciendo los criterios de evaluación crediticia que garanticen un adecuado balance de la ecuación riesgo-beneficio.

Comité ALCO (Comité de Activos y Pasivos)

Son sus objetivos y principales funciones, entre otras, monitorear los riesgos financieros, tales como riesgos de mercado, de liquidez, de tasas, de descalce de plazos, de moneda extranjera, de concentración de pasivos, etc. y elevar propuestas sobre estrategias del manejo de activos y pasivos al Comité de Riesgos Integrales. Además, define y controla los niveles de tasas y precios de los activos y pasivos y revisa y fija las políticas de cobertura, con el objeto de mitigar el riesgo de mercado y proteger el patrimonio de la entidad.

Comité de Riesgos Operacionales

Sus principales funciones son velar por el debido cumplimiento de las políticas de riesgo operacional y tecnológico que establezca el Directorio y dar seguimiento a la gestión de los riesgos operacionales y tecnológicos, la detección de posibles desvíos en los procesos de evaluación planificados, la implementación de planes de mitigación, el seguimiento de indicadores de gestión (KRI), formulando para todos los casos las recomendaciones que estime conveniente.

C.3. Política de Remuneración del Directorio y de la Alta Gerencia

Los directores y miembros de la Comisión Fiscalizadora que reúnan el carácter de miembros titulares de dichos órganos colegiados designados por la Asamblea perciben las remuneraciones originadas en su gestión como director o síndico de la entidad de conformidad con los principios fijados en la Ley General de Sociedades, las Normas de la Comisión Nacional de Valores y el reglamento del Directorio.

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

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

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

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

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

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

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

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

1) Riesgo de Crédito

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

2) Riesgo Estratégico

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

3) Riesgo de Mercado, Liquidez, Tasa y Titulización

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

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

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

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

Los esquemas de remuneración variables de los tomadores de riesgo contemplan dentro de los objetivos y resultados esperados grados de cumplimiento del nivel de riesgo que son monitoreados para determinar si se cumplió con el apetito de riesgo fijado.

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

Grupo Supervielle estableció para ciertos altos ejecutivos, un incentivo de pago de largo plazo, sujeto al cumplimiento de objetivos preestablecidos y que se materializa mediante la constitución de una póliza de seguro de retiro. Este programa no fue aplicado ni en 2019 ni en 2020.

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

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

D. ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN PATRIMONIAL Y RESULTADOS

Los estados financieros de Banco Supervielle S.A. por el ejercicio cerrado el 31 de diciembre de 2020 han sido preparados de acuerdo con el marco contable establecido por el Banco Central de la República Argentina, que difiere de las Normas Internacionales de Información Financiera (N.I.I.F.) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Información Financiera por las siguientes excepciones:

- (i) excepción temporaria de la aplicación de la NIIF 9 “Instrumentos Financieros” sobre los instrumentos de deuda del Sector Público no Financiero,
- (ii) excepción temporaria de la aplicación del punto 5.5. (deterioro de valor) de la NIIF 9 para las entidades del grupo C, categoría que integra Cordial Compañía Financiera S.A., por lo que las provisiones de la mencionada Entidad se mantienen bajo la normativa de provisiones mínimas del B.C.R.A..

D.1. Estados Contables Individuales

Cifras en millones de Pesos (excepto cuando se indica que es un %)	31 de Diciembre 2020	31 de Diciembre 2019	Variación Anual	
TOTAL ACTIVO	236.020	189.669	24%	46.352
Efectivo y Depósitos en Bancos	36.168	34.831	4%	1.337
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados	8.827	425	1976%	8.402
Instrumentos derivados	144	351	-59%	(207)
Operaciones de pase	22.355	-	0%	22.355
Otros activos financieros	1.425	961	48%	464
Préstamos y otras financiaciones	100.539	114.398	-12%	(13.859)
Sector público no financiero	24	39	-40%	(16)
Otras entidades financieras	2.527	1.628	55%	900
Sector privado no financiero y residentes en el exterior	97.988	112.730	-13%	(14.743)
Otros títulos de deuda	40.372	14.449	179%	25.923
Activos financieros entregados en garantía	4.687	6.704	-30%	(2.017)
Activos por impuestos a las ganancias corriente	806	399	102%	407
Inversiones en instrumentos de patrimonio	96	20	386%	77
Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	2.780	3.396	-18%	(616)
Propiedad, planta y equipo	6.652	5.007	33%	1.645
Activos intangibles	2.329	1.525	53%	804
Activos por impuesto a las ganancias diferido	1.782	238	648%	1.543
Otros activos no financieros	7.058	6.964	1%	94
TOTAL PASIVO	207.642	164.039	27%	43.603
Depósitos	175.216	122.168	43%	53.048
Sector público no financiero	7.911	7.447	6%	464
Sector financiero	89	51	75%	38
Sector privado no financiero y residentes en el	167.216	114.670	46%	52.546

Cifras en millones de Pesos (excepto cuando se indica que es un %)	31 de Diciembre 2020	31 de Diciembre 2019	Variación Anual	
exterior				
Pasivos a valor razonable con cambios en resultados	2.002	181	1003%	1.821
Operaciones de pase	-	327	100%	(327)
Otros pasivos financieros	7.371	8.284	-11%	(912)
Financiaci3nes recibidas del BCRA y otras instituciones financieras	5.810	12.268	-53%	(6.458)
Obligaciones negociables emitidas	4.227	8.265	-49%	(4.038)
Pasivo por impuestos a las ganancias corriente	2.087	228	815%	1.859
Obligaciones negociables subordinadas	1.140	2.886	-60%	(1.746)
Provisiones	505	754	-33%	(249)
Otros pasivos no financieros	9.283	8.678	7%	606
Patrimonio Neto	28.378	25.629	11%	2.749

Estado de resultados

Cifras en millones de Pesos (excepto cuando se indica que es un %)	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Variaci3n Anual	
Ingresos por intereses	60.555	55.878	8%	4.677
Egresos por intereses	27.651	45.534	-39%	(17.883)
Resultado neto por intereses	32.904	10.344	218%	22.560
Ingresos por comisiones	8.196	8.779	-7%	(583)
Egresos por comisiones	2.706	2.212	22%	493
Resultado neto por comisiones	5.491	6.567	-16%	(1.076)
Resultado neto por medici3n de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados	2.315	27.334	-92%	(25.019)
Diferencia de cotizaci3n de oro y moneda extranjera	855	-498	-272%	1.353
Otros ingresos operativos	3.434	2.992	15%	442
Cargo por incobrabilidad	7.672	8.365	-8%	(694)
Ingreso operativo neto	25.729	38.374	-33%	(12.645)
Beneficios al personal	15.486	16.662	-7%	(1.175)
Gastos de administraci3n	8.402	7.967	5%	435
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	2.177	2.471	-12%	(294)
Otros gastos operativos	5.826	7.635	-24%	(1.809)
Resultado operativo	-6.163	3.638	-269%	(9.801)
Resultado por asociadas y negocios conjuntos	-616	-1.986	-69%	1.370
Resultado antes de impuesto de las actividades que continúan	3.106	-3.519	-188%	6.624
Impuesto a las ganancias de las actividades que continúan	894	41	2078%	853
Resultado neto del ejercicio	2.211	-3.560	-162%	5.771
Total otro resultado integral	537	7	7709%	530

Cifras en millones de Pesos (excepto cuando se indica que es un %)	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Variación Anual	
Resultado integral total	2.749	-3.553	-177%	6.301

Estructura patrimonial comparativa del ejercicio 2020 de Banco Supervielle (millones de pesos)

Concepto	2020	2019
Total del Activo	236.020	189.669
Pasivo	207.642	164.039
Patrimonio Neto	28.378	25.629
Total del Pasivo más Patrimonio Neto	236.020	189.669

Estructura de la generación de efectivo comparativa del ejercicio 2020 de Banco Supervielle (cifras en millones de pesos)

Concepto	2020	2019
Flujo Neto de Efectivo Generado por las Actividades Operativas	10.030	(36.846)
Flujo Neto de Efectivo Utilizado en las Actividades de Inversión	(3.573)	(3.802)
Resultados Financieros y por Tenencia	9.884	(5.171)
Flujo Neto de Efectivo Generado por las Actividades de Financiación	(14.067)	(13.940)
Total de Fondos Generados durante el ejercicio	2.274	(59.759)

D.2. Estados Contables Consolidados

Activos y Pasivos Consolidados

Cifras en millones de Pesos (excepto cuando se indica que es un %)	31 de Diciembre 2020	31 de Diciembre 2019	Variación Anual	
TOTAL ACTIVO	241.454	194.668	24%	46.786
Efectivo y Depósitos en Bancos	36.320	35.169	3%	1.151
Títulos de deuda a valor razonable con cambios en resultados	9.862	551	1690%	9.311
Instrumentos derivados	144	351	-59%	(207)
Operaciones de pase	22.355	-	0%	22.355
Otros activos financieros	1.996	1.301	53%	695
Préstamos y otras financiaciones	105.369	120.323	-12%	(14.954)
Sector público no financiero	24	39	-38%	(15)
Otras entidades financieras	12	88	-86%	(76)
Sector privado no financiero y residentes en el exterior	105.332	120.196	-12%	(14.864)
Otros títulos de deuda	40.372	13.965	189%	26.407
Activos financieros entregados en garantía	4.895	7.252	-33%	(2.357)
Activos por impuestos a las ganancias corriente	850	432	97%	418

Cifras en millones de Pesos (excepto cuando se indica que es un %)	31 de Diciembre 2020	31 de Diciembre 2019	Variación Anual	
Inversiones en instrumentos de patrimonio	96	20	380%	76
Inversión en subsidiarias, asociadas y negocios conjuntos	28	53	-47%	(25)
Propiedad, planta y equipo	6.746	5.118	32%	1.628
Activos intangibles	2.547	1.670	53%	877
Activos por impuesto a las ganancias diferido	2.696	1.400	93%	1.296
Otros activos no financieros	7.178	7.063	2%	115
TOTAL PASIVO	212.931	168.862	26%	44.069
Depósitos	178.806	124.537	44%	54.269
Sector público no financiero	7.911	7.447	6%	464
Sector financiero	57	38	50%	19
Sector privado no financiero y residentes en el exterior	170.838	117.052	46%	53.786
Pasivos a valor razonable con cambios en resultados	2.002	259	673%	1.743
Operaciones de pase	-	435	100%	(435)
Otros pasivos financieros	7.468	9.419	-21%	(1.951)
Financiamientos recibidas del BCRA y otras instituciones financieras	5.845	12.272	-52%	(6.427)
Obligaciones negociables emitidas	4.227	8.265	-49%	(4.038)
Pasivo por impuestos a las ganancias corriente	2.087	285	632%	1.802
Obligaciones negociables subordinadas	1.140	2.886	-60%	(1.746)
Provisiones	641	892	-28%	(251)
Otros pasivos no financieros	10.715	9.612	11%	1.103
Patrimonio Neto	28.523	25.806	11%	2.717
Patrimonio Neto atribuible a los propietarios de la controladora	28.378	25.629	11%	2.749
Patrimonio Neto atribuible a participaciones no controladoras	145	177	-18%	(31)

Estado de Resultados Consolidado

Cifras en millones de Pesos (excepto cuando se indica que es un %)	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Variación Anual	
Ingresos por intereses	64.555	60.940	6%	3.614
Egresos por intereses	28.719	48.336	-41%	(19.617)
Resultado neto por intereses	35.835	12.604	184%	23.231
Ingresos por comisiones	9.424	10.450	-10%	(1.026)
Egresos por comisiones	3.632	3.402	7%	230
Resultado neto por comisiones	5.792	7.048	-17,8%	(1.256)
Resultado neto por medición de instrumentos financieros a valor razonable con cambios en resultados	2.456	27.649	-91%	(25.193)
Diferencia de cotización de oro y moneda extranjera	891	(491)	-282%	1.382
Otros ingresos operativos	3.651	3.255	12%	396

Cifras en millones de Pesos (excepto cuando se indica que es un %)	Ejercicio 2020	Ejercicio 2019	Variación Anual	
Cargo por incobrabilidad	8.730	10.452	-16%	(1.722)
Ingreso operativo neto	28.297	39.613	-29%	(11.316)
Beneficios al personal	16.415	17.522	-6%	(1.108)
Gastos de administración	9.261	8.951	3%	310
Depreciaciones y desvalorizaciones de bienes	2.295	2.575	-11%	(280)
Otros gastos operativos	6.339	8.394	-24%	(2.055)
Resultado operativo	(6.013)	2.171	-377%	(8.184)
Resultado por asociadas y negocios conjuntos (*)	(25)	(94)	-73%	69
Resultado antes de impuesto de las actividades que continúan	2.909	(4.376)	-166%	7.285
Impuesto a las ganancias de las actividades que continúan	(729)	717	-202%	(1.446)
Resultado neto del ejercicio	2.180	(3.659)	-160%	5.839
Resultado neto del ejercicio atribuible a los propietarios de la controladora	2.211	(3.560)	-162%	5.771
Resultado neto del ejercicio atribuible a participaciones no controladoras	(31)	(100)	-68%	68
Total otro resultado integral	537	7	7709%	530
Resultado integral total	2.717	-3.652	-174%	6.370
Resultado integral total atribuible a los propietarios de la controladora	2.749	-3.553	-177%	6.301
Resultado integral total atribuible a participaciones no controladoras	(31)	(100)	-68%	68

Estructura del Flujo de Efectivo Consolidado

Concepto	2020	2019
Flujo Neto de Efectivo Generado por las Actividades Operativas	11.388	(32.191)
Flujo Neto de Efectivo Utilizado en las Actividades de Inversión	(3.748)	(2.287)
Resultados Financieros y por Tenencia	8.948	(6.453)
Flujo Neto de Efectivo Generado por las Actividades de Financiación	(14.035)	(18.385)
Total de Fondos Generados durante el ejercicio	2.553	(59.315)

D.3. Capital Regulatorio

A continuación se resume las posiciones de capitales mínimos individual y consolidada al 31 de diciembre de 2020, comparativas con el ejercicio anterior.

Información Individual	Millones de \$		Variación Anual
	31 de	31 de	

	Diciembre 2020	Diciembre 2019		
INTEGRACION DE CAPITAL				
Capital Ordinario de Nivel 1 (a)	30.097	22.960	7.137	31,1%
Conceptos Deducibles del Capital Ordinario de Nivel 1 (b)	-8.462	-5.975	-2.487	41,6%
Patrimonio Neto Complementario (Nivel 2)	1.013	1.341	-328	-24,4%
	22.648	18.326	4.322	23,6%
REQUISITO DE CAPITAL				
Exigencia por Riesgo de Crédito	10.283	10.314	-31	-0,3%
Exigencia por Riesgo Operacional	3.191	3.124	67	2,2%
Exigencia por Riesgo de Mercado	561	328	233	70,9%
	14.035	13.766	269	2,0%
EXCESO DE INTEGRACIÓN DE CAPITAL	8.614	4.560	4.054	88,9%
Patrimonio Neto Básico (a) - (b)	21.635	16.985	4.650	27,4%
ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO	171.689	168.325	3.364	2,0%

Información Consolidada	Millones de \$		Variación	
	31 de Diciembre 2020	31 de Diciembre 2019	Importe	%
INTEGRACION DE CAPITAL				
Capital Ordinario de Nivel 1 (a)	30.444	23.530	6.914	29,4%
Conceptos Deducibles del Capital Ordinario de Nivel 1 (b)	-7.206	-4.207	-2.999	71,3%
Patrimonio Neto Complementario (Capital de Nivel 2)	1.091	1.407	-316	-22,5%
	24.329	20.730	3.599	17,4%
REQUISITO DE CAPITAL				
Exigencia por Riesgo de Crédito	10.879	10.933	-54	-0,5%
Exigencia por Riesgo Operacional	3.298	3.283	15	0,4%
Exigencia por Riesgo de Mercado	547	343	204	59,4%
	14.723	14.559	164	1,1%
EXCESO DE INTEGRACION DE CAPITAL	9.605	6.171	3.434	55,7%
Patrimonio Neto Básico (a) - (b)	23.238	19.323	3.915	20,3%
ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO	180.082	177.995	2.087	1,2%

D.4. Distribución de dividendos

Para la distribución de utilidades y según lo estipulado por el BCRA en la Comunicación "A" 4664, modificatorias y complementarias, las entidades financieras deberán contar con autorización previa de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias y dar cumplimiento a una serie de requerimientos entre los que se destacan: i) No se encuentren alcanzadas por las disposiciones de los artículos 34 y 35 bis de la Ley de Entidades Financieras, ii) No registren asistencia por iliquidez, iii) No presenten atrasos o incumplimientos en los regímenes informativos, iv) No registren deficiencias

de integración de capital mínimo (sin computar a tales fines los efectos de las franquicias individuales otorgadas por la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias) o de efectivo mínimo – en promedio- en pesos, en moneda extranjera o en títulos valores públicos, v) No registren sanciones de multa superiores al 25% de la última Responsabilidad Patrimonial Computable informada o, de inhabilitación, suspensión, prohibición o revocación impuestas en los últimos cinco años por el BCRA, la Unidad de Información Financiera, la Comisión Nacional de Valores y/o la Superintendencia de Seguros de la Nación que se ponderen como significativas, vi) Hayan dado cumplimiento a los márgenes de conservación de capital que les sea de aplicación por la normativa vigente indicados en el párrafo siguiente.

Las entidades no comprendidas en algunas de estas situaciones podrán distribuir resultados siguiendo las limitaciones normativas establecidas por el B.C.R.A. y teniendo en cuenta que el importe a distribuir no deberá comprometer la liquidez y solvencia de la Entidad. Con este objetivo se estableció con vigencia desde el 1° de enero de 2016, que las entidades financieras deberán constituir un margen de conservación de capital adicional a la exigencia de capital mínimo para evitar que el crecimiento del crédito y la alta rentabilidad generen situaciones de insolvencia sea en el ámbito local, o bien, que se deriven del ámbito externo y global.

D.5. Gestión de Riesgos

Banco Supervielle promueve una organización sólida y eficiente en la gestión de riesgos, 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, promoviendo una cultura robusta en materia de riesgos.

El Banco Central de la República Argentina emitió lineamientos de relevancia vinculados a las buenas prácticas de gobierno societario y gestión de riesgos para las entidades financieras, las cuales han sido cumplimentadas en su totalidad por la entidad. El Directorio del Banco entiende como una pieza clave de sus estructuras de gobierno corporativo, los lineamientos y criterios para la administración integral de riesgos del Banco. Los riesgos a los que se expone la entidad son los típicos de la actividad bancaria, 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 y tecnológicos, de reputación y estratégicos; a los que se agregan de manera cada vez más creciente los riesgos vinculados a la ciberseguridad.

Hacia finales de 2020 el Comité de Riesgos Integrales aprobó un set de normas que regulan y establecen controles específicos en materia de inversiones, liquidez y endeudamiento, con alcance a nivel Grupo Supervielle y todas sus empresas vinculadas. Estas políticas, que incorporan nuevos elementos para delimitar el apetito de riesgo a nivel consolidado, son complementarias e incorporan elementos ya existentes principalmente en las entidades financieras de Grupo Supervielle (Banco Supervielle y Cordial Compañía Financiera).

Gobierno de riesgos

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

El Directorio de Grupo Supervielle ha definido un modelo de Gobierno Corporativo a los efectos

de asegurar una correcta alineación de la gestión de las diferentes unidades de negocio a un entorno de controles y riesgos de estándares internacionales. De esta manera, a nivel Grupo Supervielle, controlante de Banco Supervielle, la estructura organizativa queda definida de la siguiente manera:

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

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



(*) Comités a nivel Grupo Supervielle y sus decisiones derraman a todas las entidades que lo componen

Principios Corporativos para la Gestión de Riesgos

La gestión integral del riesgo en Banco Supervielle se sustenta en cinco pilares que constituyen los principios generales, los que se detallan a continuación:

- Pilar I - Independencia de la función de control de riesgos respecto al negocio y a la gestión.
- Pilar II - Control y gestión de riesgos integrada en una estructura corporativa altamente profesional.
- Pilar III - Toma de decisiones en un ámbito colegiado con fuerte involucramiento de la Dirección y la Alta Gerencia.
- Pilar IV - Riesgos encuadrados en el Apetito de Riesgo definido por la Dirección y continuamente monitoreados.
- Pilar V - Gestión de riesgos basada en tres líneas de defensa y una mirada integral a nivel Grupo Supervielle.

Aspectos destacados de la Gestión de Riesgos 2020

Se detallan a continuación los aspectos más destacados de la gestión de riesgos durante 2020, siendo estos divididos entre cada una de las Gerencias Ejecutivas que conforman la Gerencia Corporativa de Riesgos Integrales.

A modo de síntesis, se describen a continuación las principales funciones a cargo de estas Gerencias Ejecutivas:

- Gerencia Ejecutiva de Riesgos Financieros: encargada de la gestión de los riesgos de mercado, estructural de balance (tasa de interés y liquidez) y titulización. Asimismo, es el área encargada de recolectar y dar forma al informe anual de autoevaluación del capital.
- Gerencia Ejecutiva de Riesgos de Crédito y Stress Test: encargada de la gestión del riesgo de crédito, incluyendo dentro de sus principales funciones: desarrollo de los modelos de scoring y rating de Grupo Supervielle, estimación de parámetros PD, EAD y LGD y seguimiento / revisión del portafolio crediticio. Asimismo es la Gerencia responsable de la ejecución del programa de pruebas de estrés integrales y la implementación de modelos de rentabilidad ajustada al riesgo. Esta área tiene también a su cargo funciones vinculadas al cálculo de provisiones por riesgo de incobrabilidad y cargos contables, entre otros.
- Gerencia Ejecutiva de Riesgos No Financieros: encargada del riesgo de operacional, tecnológico, ambiental, reputacional, y de proveedores. Adicionalmente también cuenta con las funciones de continuidad de negocio, gestión integral de fraudes y testeo de controles internos.
- Gerencia Ejecutiva de Seguridad de la Información: a partir de agosto 2019 Banco Supervielle incluye dentro de su estructura de gestión de riesgos integrales a la gerencia de Seguridad de la Información. La Gerencia se encarga de la protección de los activos de información y establece mecanismos para la administración y control de la seguridad lógica sobre los distintos entornos tecnológicos del Banco y sus recursos de información.

Riesgos de Crédito y Stress Test

Riesgo de Crédito (Banco Supervielle balance individual)

Riesgo de Crédito es la posibilidad que el Banco sufra pérdidas y/o disminución del valor de sus activos como consecuencia de que sus deudores o contrapartes falten en el cumplimiento oportuno de sus obligaciones o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito. Se considera dentro del Riesgo de Crédito a cualquier evento que implique un deterioro en el valor presente de los créditos otorgados, sin que necesariamente exista incumplimiento por parte de la contraparte.

El Banco cuenta con modelos de calificación de clientes con el fin de determinar los límites máximos de riesgo que está dispuesto a asumir, estableciendo las líneas de crédito a las cuales puede acceder, los términos del contrato y las garantías que el mismo debe aportar para cada una de ellas. Para este fin, la Entidad posee como herramientas en la gestión del Riesgo de Crédito Modelos de Scoring y Modelos de Rating que le permite obtener de una manera objetiva y rigurosa una puntuación para cada cliente, que luego es asociada a una probabilidad de incumplimiento (PD). Los mismos son utilizados para las decisiones de otorgamiento de créditos como así también los límites asociados, y en un futuro para la definición del precio de los mismos. Dichos modelos y su respectivo cut off son una pieza fundamental para las políticas de otorgamiento crediticio.

Banco Supervielle cuenta con informes que son revisados en el Comité de Riesgos y Directorio. En dichos reportes se analiza el riesgo crediticio y la evolución de la entidad en cuanto a la exposición al mismo por diferentes niveles de granularidad (Bancas Comerciales, Segmentos, Equipos,

Productos, etc).

En lo referente al Apetito de Riesgo, la Entidad posee un enfoque de indicadores Drill Down donde se destacan: NPL (Non Performing Loan), Ratio de Cobertura de Cartera Irregular y Cost of Risk. Asimismo, la entidad ha desarrollado durante 2020 un esquema de límites de portfolio vinculados a la concentración individual y por grupo económico, concentración de los principales deudores, cadena de valor de proveedores, actividades económicas, facility risk rating y exposición en moneda extranjera.

Adicionalmente a los modelos mencionados previamente, Banco Supervielle cuenta con metodologías de RAROC de Medición y Gestión desarrolladas con el fin de monitorear la relación riesgo – rentabilidad de sus negocios.

A lo largo de 2020, Banco Supervielle continuó trabajando en los desarrollos que conforman el proyecto RAROC, el que permite estimar la rentabilidad ajustada al riesgo para las dimensiones producto, cliente y operación. En línea con los principios de Basilea y lo dispuesto por la Comunicación “A” 5398 y complementarias del Banco Central de la República Argentina, estos desarrollos promueven la incorporación de costos, ingresos y riesgos en el sistema interno de precios, en las medidas de desempeño y en el proceso de aprobación de nuevos productos.

En lo relativo a los modelos de scoring y rating, se han estudiado metodologías de Machine Learning.

Durante 2020 se ha estimado un modelo de inferencia de ingresos, un nuevo modelo de rating para empresas, se reestimó el modelo de scoring de comportamiento de Previsional, Mercado Abierto y Plan Sueldo, se reestimó el modelo de admisión de Mercado Abierto y se implementó un monitoreo trimestral de la performance de los modelos en Comité de Riesgos Integrales.

Se trabajó en las metodologías de pérdida esperada bajo NIIF 9, focalizando en las mejoras metodológicas en la estimación de parámetros (PD, EAD y LGD), alineando la definición de los parámetros al proceso crediticio. Se ha rediseñado el modelo forward looking con inclusión de mayor cantidad de variables y aperturas. Asimismo, se han evaluado e incorporado efectos producto de la pandemia en el cálculo de pérdida esperada.

Por último, se continuó con el plan de validación vigente vinculado a los diferentes modelos implementados.

Stress Test

En cumplimiento con las disposiciones sobre “lineamientos para la gestión de riesgos en Entidades financieras” establecidas por el B.C.R.A., Banco Supervielle ha desarrollado un programa de pruebas de estrés que se encuentra enmarcado en la gestión integral de riesgos de la Entidad. Dicho programa ha evolucionado con la incorporación de mejoras sucesivas en las herramientas y metodologías utilizadas para tal fin.

Las pruebas de estrés tienen la función de permitir comprender el perfil de riesgo de la Entidad y su capacidad de resistencia ante perturbaciones de carácter interno y externo.

Dichas pruebas son utilizadas conjuntamente con otras herramientas de gestión de riesgos para tomar decisiones.

Se define a las pruebas de estrés como la evaluación de la situación económico/financiera de la Entidad ante diferentes escenarios severamente adversos pero posibles, a fin de conocer y analizar la capacidad del Banco de soportar tales escenarios y el impacto asociado.

Las pruebas de estrés tienen un rol particularmente importante a fin de:

- Brindar una evaluación prospectiva del riesgo;
- Superar las limitaciones de los modelos y datos históricos;

- Apoyar la comunicación externa e interna;
- Establecer los procedimientos de planeamiento del capital y la liquidez;
- Colaborar en la fijación de niveles de tolerancia al riesgo; y
- Facilitar el desarrollo de planes de contingencia y mitigación de los riesgos en un rango de posibles situaciones de estrés.

Durante el año 2020 se ha trabajado en ejercicios de sensibilidad de riesgo de crédito y riesgos financieros para escenarios vinculados a la Pandemia y su efecto sobre las distintas actividades económicas, así como el impacto de escenarios de alta inflación.

Riesgos Financieros

Banco Supervielle agrupa dentro de este conjunto a la siguiente tipología de riesgos:

- Riesgo de Liquidez y Concentración de Fuentes de Fondeo
- Riesgo de Tasa de Interés
- Riesgo de Mercado (precio, tipo de cambio, tasas de interés y opciones)
- Riesgo de Titulización (integrando la actividad de securitización y los riesgos de tasa de interés y de crédito involucrados).

El Comité de Dirección de Riesgos Integrales delega la responsabilidad de implementación de las políticas y estrategias que atañen a estos riesgos en el Comité de Activos y Pasivos (ALCO). Este último, integrado por miembros de la alta gerencia y por representantes de las unidades de negocio en las que se origina riesgo financiero, brinda el ámbito interdisciplinario apropiado para un tratamiento expeditivo de cambios en las condiciones de mercado que deriven en una alteración de la exposición al riesgo financiero.

Riesgo de Liquidez y Concentración de Fuentes de Fondeo

Banco Supervielle ha desarrollado un sistema de gestión del riesgo de Liquidez y Concentración de Fuentes de Fondeo que cuenta entre sus componentes con un marco general de apetito de riesgo, determinando los niveles y tipos de riesgo que se está dispuesto a asumir para poder llevar a cabo el plan presupuestario sin desviaciones relevantes, incluso en situaciones de tensión.

Entre las métricas fundamentales (core metrics) utilizadas para la gestión del riesgo de liquidez se destacan:

- Ratio de Cobertura de Liquidez o LCR por sus siglas en inglés: mide la relación entre activos líquidos de alta calidad y las salidas de efectivo netas totales durante un período de 30 días. Banco Supervielle calcula diariamente este indicador, habiéndose cumplido durante el año el valor mínimo previsto normativamente, así como el establecido internamente en función de su apetito de riesgo.
- Ratio de Fondeo Estable o NSFR por sus siglas en inglés: mide la capacidad de Banco Supervielle, a nivel individual y consolidado, de financiar sus actividades con fuentes suficientemente estables para mitigar el riesgo de futuras situaciones de estrés originadas en su fondeo. Banco Supervielle calcula diariamente este indicador, habiéndose cumplido el valor mínimo previsto normativamente, así como el establecido internamente en función de su apetito de riesgo.
- Cobertura de Cuentas a la Vista Remuneradas y PF Precancelables: este indicador, relacionado con la concentración de fuentes de fondeo, busca limitar la dependencia

del fondeo de fuentes más inestables en escenarios ilíquidos, ya sean de características idiosincráticas o sistémicas.

Adicionalmente, la gestión se complementa con el monitoreo diario de una serie de métricas de seguimiento en el ámbito del Comité de Activos y Pasivos (ALCO). Estos indicadores procuran desagregar los principales componentes del LCR, ofreciendo una evaluación de la situación de liquidez en la entidad y alertando ante eventuales cambios de tendencia que puedan poner en juego los lineamientos establecidos en la Política de Apetito de Riesgo. Dentro del tablero de indicadores de seguimiento en el ámbito de este Comité se evalúa también la disponibilidad de activos líquidos para responder a una eventual salida de depósitos más volátiles, entendiendo como tales a las cuentas a la vista remuneradas y a los depósitos del sector público en moneda extranjera.

Durante 2020 el mercado financiero local operó con elevados niveles de liquidez a partir del impacto de las restricciones a la movilidad, la consecuente caída en el nivel de actividad económica y la fuerte emisión monetaria encarada por el BCRA para cubrir las necesidades de asistencia a los sectores afectados por la pandemia de COVID-19. Este fuerte crecimiento inicial de la base monetaria tuvo su correlato en la utilización de LELIQ y Pases Pasivos por parte de la autoridad monetaria como mecanismo de absorción. En línea con lo comentado, Banco Supervielle experimentó un fuerte crecimiento de saldos a la vista, tanto de clientes minoristas como institucionales.

La liquidez en dólares se robusteció a lo largo del año. Por un lado, fuerte la caída de depósitos sistémica iniciada en agosto 2019 fue mermando lentamente hasta alcanzar una reversión y variaciones mensuales ligeramente positivas hacia finales de 2020. Esto se combinó con una activa gestión de cobranzas de préstamos en dólares, lo cual se ve reflejado en una importante caída de saldos en esta línea del balance.

Riesgo de Tasa de Interés

Esta tipología de riesgo recoge el impacto potencial que las variaciones de las tasas de interés de mercado provocan en el margen de intereses y en el valor económico del Banco.

Banco Supervielle encara el modelo de gestión del riesgo de tasa de interés incorporando el análisis de gaps de tasas de interés. Este análisis facilita una representación básica de la estructura del balance y permite detectar concentraciones de riesgo de interés en los distintos plazos. Especial atención concentra el gap acumulado durante los primeros noventa días, al tratarse del holding period utilizado al momento de evaluar la exposición al riesgo de tasa de interés y por su relevancia a la hora de evaluar acciones que puedan modificar el posicionamiento estructural de balance.

La gestión del riesgo de tasa de interés del balance busca mantener la exposición del Banco en niveles acordes con el perfil de apetito al riesgo validado por el Directorio ante variaciones en los tipos de interés del mercado.

Con ese objetivo, la gestión del riesgo de tasa de interés descansa en el monitoreo de dos métricas:

- *Enfoque MVE – VaR*: mide la diferencia entre el valor económico estimado con la curva de interés de mercado y el mismo considerando la curva de tasas de interés que surge de la simulación de distintos escenarios de estrés. Este es el enfoque empleado por la entidad para calcular capital económico por este riesgo.
- *Enfoque NIM – EaR*: mide el cambio en los devengos esperados para un plazo determinado (12 meses) ante un desplazamiento de la curva de interés originado en un ejercicio de simulación de distintos escenarios de estrés.

A partir de la publicación de la Comunicación “A” 6397, el Banco Central de la República Argentina expuso los lineamientos aplicables para el tratamiento del riesgo de tasa de interés en la cartera de inversión. La normativa hace una distinción entre el impacto de fluctuaciones en los niveles de tasa de interés sobre el valor subyacente de los activos, pasivos y partidas fuera de balance de la entidad

(valor económico o MVE por sus siglas en inglés) por un lado, y las alteraciones que tales movimientos de tasas puedan tener sobre los ingresos y egresos sensibles a ellas, afectando al ingreso neto por intereses (NII). Como se mencionó anteriormente, este mismo criterio ya había sido adoptado por Banco Supervielle a nivel individual y consolidado, por lo que la nueva normativa implicó una readaptación del modelo de gestión a la metodología de medición sugerida, manteniendo algunos criterios e incorporando otros.

Normativamente, Banco Supervielle debe utilizar el Marco Estandarizado descrito en el punto 5.4. de la Comunicación “A” 6397 para la medición del impacto sobre el valor económico de las entidades (Δ EVE) de seis escenarios de perturbación planteados. Estos escenarios incluyen movimientos paralelos en las curvas de tasas de mercado hacia arriba o hacia abajo, aplanamiento o empinamiento de la pendiente de dichas curvas, así como aumento o disminución de las tasas de corto plazo. Se considera una curva base de tasas de mercado por cada una de las monedas significativas en el balance contable de cada entidad. Perteneciendo al Grupo “A” de entidades financieras, de conformidad con la clasificación prevista en el punto 4.1. de las normas sobre “Autoridades de entidades financieras”, Banco Supervielle a nivel individual y consolidado debe utilizar un sistema de medición interno (SIM) para la medición basada en los resultados (Δ NIM). Es importante destacar que Banco Supervielle, al no ser calificado momentáneamente por el Banco Central de la República Argentina como de importancia sistémica local (D-SIB), no se encuentra obligado normativamente a contar con un sistema de medición interno (SIM) propio para la medición basada en el valor económico (Δ EVE).

Más allá de las disposiciones normativas, es importante notar que Banco Supervielle ha venido trabajando con sistemas de medición internos (SIM) para la medición del impacto de fluctuaciones de tasas, tanto sobre el valor económico (Δ EVE) como sobre resultados (Δ NIM). El desarrollo de estos sistemas incluyó el establecimiento de supuestos para la determinación del flujo de vencimiento de distintas líneas del activo y del pasivo sin vencimiento definido o con opciones implícitas o explícitas de comportamiento.

Durante 2020 se implementó un cambio metodológico importante, ya que la entidad decidió alinearse con lo establecido en el Marco Estandarizado en relación a los activos y pasivos con ajuste UVA y dejó de considerarlos como susceptibles al riesgo de tasa de interés en el cálculo de riesgo con sus sistemas de medición internos (SIM).

Siguiendo las buenas prácticas en materia de gestión de riesgos y con el objetivo de asegurar la bondad de ajuste de los modelos internos utilizados, se desarrolló una metodología de backtesting aplicable a los resultados obtenidos con la herramienta de medición del capital económico por riesgo de tasa de interés (enfoque MVE-VaR). En concreto se realiza una evaluación de las tasas de descuento proyectadas en el escenario crítico.

Se realizaron mejoras a la herramienta de medición del GAP de tasas dinámico, permitiendo realizar diversos ejercicios de sensibilidad en un año caracterizado por un contexto cambiante y numerosas regulaciones que alteraron los márgenes financieros.

Riesgo de Mercado

Banco Supervielle define al Riesgo de Mercado como el riesgo que surge de las desviaciones que se producen en el valor de la cartera de negociación, como consecuencia de las fluctuaciones en los mercados durante el período de tiempo requerido para liquidar las posiciones de la cartera.

El perímetro de medición, control y seguimiento de la Gerencia de Riesgos Financieros abarca aquellas operaciones donde se asume riesgo de pérdida en el valor patrimonial de la Entidad, a nivel consolidado e individual en cada una de las entidades con las que consolida, como consecuencia de cambios en los factores de mercado. Este riesgo proviene de la variación de los factores de riesgo considerados (tasa de interés, tipo de cambio, precio de activos de renta variable y opciones), así como del riesgo de liquidez de los distintos productos y mercados en los que opera la Entidad.

Por las características propias de su perfil de negocios, Banco Supervielle es la entidad con mayor exposición a este riesgo. Por su parte, Cordial Compañía Financiera presenta una exposición de mucha menor relevancia y más asociada a la gestión de liquidez en la Entidad. Es por ello que los controles de riesgo de mercado presentan un mayor nivel de detalle y énfasis sobre la cartera de negociación de Banco Supervielle.

A efectos de medir el riesgo de las posiciones en forma homogénea y en base a ello establecer una estructura de límites y umbrales a los efectos de gestión y esquemas de control, Banco Supervielle utiliza el modelo VaR (valor a riesgo) diversificado, el que se define como la máxima pérdida esperada que puede registrar una cartera de activos financieros en situaciones normales de mercado, dentro de un horizonte de tiempo determinado y con un nivel de confianza preestablecido. Los indicadores elaborados en base a ello permiten detectar el nivel a partir del cual se identifica un riesgo potencial de mercado para, de esta forma, tomar las acciones preventivas correspondientes.

El foco de atención en lo que hace a la gestión de riesgo de mercado está puesto sobre la cartera de negociación administrada por la Mesa de Dinero, si bien se realiza también un control más amplio incluyendo posiciones administradas con objetivos de gestión de liquidez. Es por ello que en lo que respecta a la cartera de negociación más amplia, los controles se limitan a la exposición al riesgo asumida, medida a partir de la metodología VaR, en relación con la responsabilidad patrimonial computable (RPC).

Los controles sobre la operatoria de la Mesa de Dinero son más exhaustivos. Las estrategias y políticas aprobadas se reflejan en lo que se conoce internamente como Mapa de Riesgos Unificado, donde se explican detalladamente las operaciones habilitadas que puede realizar la Mesa de Dinero. En el mismo documento se expone todo el marco de controles que traducen el apetito de riesgo con el que la Entidad se muestra dispuesta a operar. De esta manera, se establecen limitaciones sobre la posición abierta en determinados instrumentos financieros, VaR límite sobre la cartera diversificada, monto máximo de pérdida admisible antes de ejecutar la política de stop loss y condiciones que podrían dar lugar a la ejecución de una estrategia de stop gain. Todo el esquema de control se complementa con planes de acción que deben ser implementados una vez producida alguna vulneración en los límites allí establecidos.

Es importante destacar que dentro del informe diario provisto a la Mesa de Dinero para el monitoreo de la exposición a riesgo asumida, la Gerencia de Riesgos Financieros realiza una contraposición entre la rentabilidad obtenida y el riesgo implícito. Al emplearse una metodología de VaR diversificado resulta importante brindar información relacionada con el aporte que cada activo en cartera hace a la medición de VaR agregada, y fundamentalmente si ese activo genera o no diversificación de riesgo. Es por ello que dentro de las variables incluidas en la reportería diaria se incluye el Component VaR de cada activo, permitiendo así un análisis de sensibilidad sobre el impacto de cada activo en la exposición a riesgo total.

Con el objetivo de nutrir el análisis del riesgo asumido con métricas alternativas de medición capaces de mitigar las críticas habituales que recaen sobre la metodología VaR, Banco Supervielle reconoce el cambio en las condiciones de mercado sobre la exposición al riesgo utilizando un ajuste sobre las volatilidades empleadas en el cómputo del VaR. De acuerdo a la metodología empleada, los retornos de activos registrados en fechas más recientes tienen una mayor incidencia en el cálculo de volatilidades. Paralelamente, la Entidad realiza una medición y seguimiento del riesgo asumido a partir de la aplicación de una metodología de Expected Shortfall, analizándose así el universo de pérdidas inesperadas ubicadas en la cola de distribución más allá del punto crítico indicado por el VaR.

En un 2020 marcado por el proceso de reestructuración de deuda soberana y por la propia incertidumbre generada por el devenir de la pandemia COVID-19 y sus efectos sobre la actividad económica, el mercado cambiario y de bonos se vio sujeto a una fuerte volatilidad. En este marco, la gestión de riesgo resultó satisfactoria, asumiendo un riesgo de mercado siempre por debajo de los

límites VaR establecidos y habiéndose logrado muy buenos resultados en las carteras administradas por la Mesa y Dinero y Planeamiento Financiero. Atendiendo al cambiante contexto de mercado a lo largo del año se establecieron revisiones trimestrales del apetito de riesgo, con el objetivo de posibilitar el debate y ajuste de la tolerancia al riesgo en caso de ser necesario.

Riesgos No Financieros

Durante 2020 se ha mejorado la clasificación de los riesgos operacionales y tecnológicos con un nuevo sistema de score, abriendo en más categorías los impactos, con el objetivo de tener mayor granularidad en estos riesgos. Adicionalmente se implementaron los Reportes de Incidentes Operacionales (RIO), a través de los cuales tanto las áreas resolutoras como las afectadas pueden levantar incidentes operacionales, haciendo seguimiento hasta su resolución.

Por último, en lo vinculado a riesgo operacional, se ha migrado el total de la información de gestión al aplicativo Archer, contando con dashboard online para todos los corresponsales de riesgo.

Respecto a los planes de continuidad del negocio, así como pruebas y ejercicios, se trabajó durante todo el año en las estrategias de continuidad del plan de pandemia COVID.19 y los protocolos de acción en las sucursales. Asimismo, se llevó a cabo el ejercicio anual del Plan de Recuperación Tecnológica, ejecutándose de manera integral con todos los sistemas y servicios operando en contingencia.

Por la gestión integral del fraude se trabajó en la mejora de algunos controles en materia de prevención y en la elaboración de concientización para el personal interno y clientes.

Finalmente, en materia de riesgos socioambientales, participamos de las diferentes mesas del protocolo de finanzas sostenibles de Argentina. Adicionalmente continuamos con el proceso de revisión de los casos e informamos mensualmente al Comité de Riesgos Operacionales el estado de la cartera con los niveles de riesgo socioambiental, se cuenta con un indicador de empresas restringidas y se realizaron capacitaciones a los oficiales de empresas, créditos, y operaciones sobre los nuevos temas a considerar.

Seguridad de la Información

La Gerencia de Seguridad de la Información es responsable por la protección de los activos de información y gestiona la implementación y el mantenimiento de la política de seguridad para los mismos que fuera establecida por la dirección del Banco.

Los lineamientos para la gestión de la administración de seguridad de la información del Banco Supervielle consideran en forma general lo estipulado en las Comunicaciones del Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A.) “A” 4609, “A” 6375 y complementarias, que constituyen el marco conceptual para que la entidad administre aspectos vinculados a la protección de sus activos informáticos y gestión de riesgo Operacional y Tecnológico.

La administración de la gestión de Seguridad de la Información incluye distintos tipos de aspectos como ser: la estrategia, políticas, prácticas, procedimientos y estructura organizativa con los que debe contar Banco Supervielle para la identificación, análisis, evaluación, medición, mitigación y monitoreo de riesgos de ciberseguridad.

El 2020 fue un año sumamente desafiante para la Gerencia de Seguridad de la Información. A nivel contexto, tres grandes eventos pautaron el accionar de la gerencia.

1. La pandemia producida por virus Covid-19 que impactó de lleno en el esquema operativo existente en el Banco. Inicialmente el equipo se concentró en atender los cambios operativos, facilitar el acceso remoto – VPN - a la gran mayoría del personal y configurar nuevas opciones

de seguridad y equipamiento de comunicaciones para dar soporte a este nuevo modelo de trabajo.

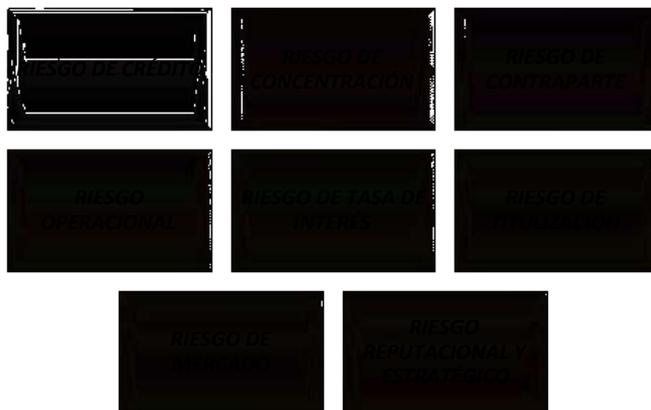
2. El crecimiento exponencial de ciberataques llevados adelante por grupos de hackers altamente especializados. Propiciado por la pandemia, se incrementó el uso de los canales digitales y el trabajo remoto, empresas a nivel global y local fueron afectadas por ciberataques de envergadura. Tendiente a estar preparados para afrontar dicha situación, llevamos adelante distintas acciones para proteger nuestra infraestructura tecnológica – mejoras en el esquema de antivirus, realización de ethical hackings, mejoras en procesos de detección de vulnerabilidades, etc. – y proteger a nuestros clientes. Tres acciones importantes fueron: a) contratación de un servicio de Threat Intelligence, que permitió al banco detectar proactivamente ataques contra sus ejecutivos clave, filtraciones de datos, ataques contra su infraestructura, etc.; b) contratación de un ciberseguro a nivel de Grupo Supervielle, que complemente el seguro integral bancario y cubra al banco frente a ataques digitales; y c) ampliación de su escudo de protección frente a ataques de denegación de servicio para las aplicaciones expuestas a internet.
3. El proceso de aceleración vinculado a Transformación Digital y transformación de la Gerencia de TI. En este sentido, la gerencia llevó adelante distintas acciones y tareas para acoplarse de lleno al proceso de transformación: la creación de un Centro de Excelencia de Ciberseguridad que interactúe con las células, tribus y COE´s que se fueron creando; la definición de Golden Rules – reglas de oro - que pauten el accionar de las células en lo que respecta a aspectos de ciberseguridad; y el establecimiento de OKRs – Objective & Key Results – que pautaron y guiaron el accionar del COE de Ciberseguridad.

Capital Económico

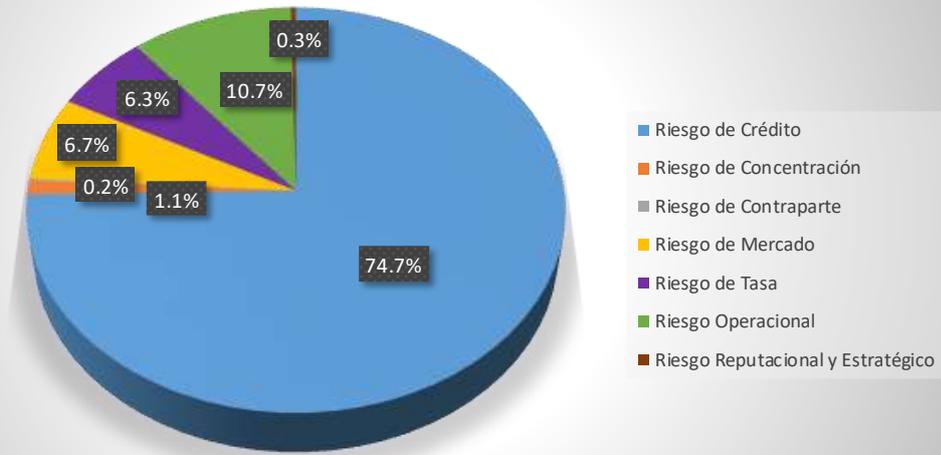
En cumplimiento con los lineamientos para la gestión de riesgos en entidades financieras establecidas por el Banco Central de la República Argentina, Banco Supervielle ha desarrollado un proceso interno, integrado y global para evaluar la suficiencia de su capital económico en función de su perfil de riesgo y elabora, con una periodicidad anual, el Informe de Autoevaluación de Capital (IAC).

El capital económico es aquel necesario para cubrir las pérdidas esperadas e inesperadas que podría enfrentar la entidad y que tienen su origen en todos los riesgos a los cuales se encuentra expuesta. Por lo tanto, a través de la estimación del capital económico se busca determinar el capital o los recursos propios que necesitaría Banco Supervielle para hacer frente a las citadas pérdidas.

Los riesgos sobre los cuales Banco Supervielle estableció metodologías para el cálculo de capital económico y su ponderación a diciembre de 2020 es la siguiente:



DISTRIBUCIÓN CAPITAL ECONÓMICO POR TIPO DE RIESGO



IV.- CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

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

CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE GOBIERNO SOCIETARIO **AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

A) LA FUNCIÓN DEL DIRECTORIO

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

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

Tales valores se encuentran documentados en el Código de Ética de Grupo Supervielle S.A., su sociedad controlante⁵, al que Banco Supervielle adhiere íntegramente y cuyos términos reflejan el conjunto de valores esenciales basados en principios de buen gobierno societario, la práctica y la defensa de la honestidad, la ética y las disposiciones legales con las que se desarrollan los negocios de la Compañía.

El Código de Ética se encuentra publicado en el sitio web de la Compañía: <https://www.supervielle.com.ar/institucional/linea-etica>.

Por su parte, el Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo de Grupo Supervielle S.A., aplicable a Banco Supervielle en su condición de sociedad controlada, también vela por estas cuestiones. Las funciones y responsabilidades del Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo se encuentran publicadas en el sitio web de la Compañía: <https://www.gruposupervielle.com/Spanish/Gobierno-Corporativo/Committee-Composition-ES/default.aspx>.

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

El Directorio aplica esta práctica. Los objetivos estratégicos de la entidad son definidos por el Directorio y aprobados en las reuniones celebradas al efecto. Se trata de objetivos cuyos lineamientos van más allá de la coyuntura y se encuentran recogidos en el documento de Apetito de Riesgo.

Luego de ser aprobados por el Directorio, los objetivos estratégicos son comunicados a la Alta

⁵ Grupo Supervielle S.A. es el accionista controlante de Banco Supervielle S.A. con una participación del 97.07% en forma directa y 99.89% en forma directa e indirecta.

Gerencia a los efectos de su implementación, que luego comunica sus alcances y metas a las distintas áreas de negocios de la entidad para comprometer y alinear al personal.

Para la aplicación de esta práctica, el Directorio aprueba el presupuesto anual para el que toma en consideración el escenario macroeconómico, las distintas variables, los desafíos del negocio y los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo y realiza un control de gestión trimestral de su cumplimiento. En particular, la Compañía cuenta con un Comité de Riesgos Integrales que, entre otras funciones, sigue en su monitor de riesgos los indicadores correspondientes al Riesgo Socio Ambiental. Además, como se señala más adelante, la Sociedad participa activamente en la publicación del Reporte de Sostenibilidad de Grupo Supervielle S.A., en el que también se relevan indicadores, mediciones y datos de seguimiento de los factores ambientales y sociales.

Este seguimiento del presupuesto tiene como objetivo comprender el desempeño del negocio e introducir posibles correcciones con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos determinados en el presupuesto anual. Incluye la posición de cada cartera, el análisis en detalle de ingresos y gastos, como así también el resto de los rubros del balance.

El análisis de ingresos contempla el seguimiento de volúmenes, tasas, comisiones, stocks y segmentos de negocios, entre otros. Por el lado de gastos, se analizan los componentes del gasto por rubro de aplicación y los gastos directos e indirectos de cada segmento.

Tanto en ingresos como en gastos, se analizan los desvíos respecto del presupuesto y los crecimientos y las tendencias de cada ítem, contemplando en forma paralela una visión general del negocio.

Todo el análisis mencionado está expresado en una presentación que la Alta Gerencia realiza al Directorio en forma trimestral que contempla un ejercicio de control de gestión tanto con cuadros analíticos como comentarios sobre los mismos, de modo tal de facilitar su comprensión y discusión.

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

El Directorio aplica esta práctica. Banco Supervielle cuenta con normas y procedimientos que aseguran un adecuado nivel de control interno y la mitigación de todos los riesgos inherentes a su actividad, en cumplimiento de las normas emanadas del Banco Central de la República Argentina y de las mejores prácticas bancarias.

El Directorio cuenta con tres barreras de defensa para velar por el ambiente de control interno de la Compañía. La primera línea de defensa son los Ejecutivos del negocio cuya función, además de conducir el negocio, es identificar riesgos e incumplimientos, así como ejecutar acciones para gestionarlos y tratarlos. La primera línea de defensa reporta al CEO. La segunda línea está compuesta por las gerencias de Riesgos Integrales y de Compliance que fijan los estándares y supervisan los riesgos. Esta segunda línea reporta al Directorio. La tercera línea está compuesta por proveedores de aseguramiento independientes que reportan al Directorio: Auditoría Interna, Auditoría Externa y otros asesores independientes. Auditoría Interna evalúa: a) la eficiencia de las barreras de defensas de la organización (la primera y la segunda); b) la adecuación y el cumplimiento de los procedimientos y de las políticas; c) los riesgos (bajos, medios, altos) y adicionalmente controla que la organización opere dentro de los parámetros de apetito fijados por el Directorio.

Además, la Sociedad cuenta con un Comité de Auditoría integrado por 2 directores y el Responsable de Auditoría Corporativa. Las funciones y responsabilidades del Comité de Auditoría se encuentran publicadas en el Documento de Disciplina de Mercado en el sitio web de la Compañía:

<https://www.supervielle.com.ar/institucional/informacion-corporativa>.

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

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

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

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

El Código de Gobierno Corporativo se encuentra publicado en el sitio web de la Compañía: <https://www.supervielle.com.ar/institucional/informacion-corporativa>.

Por su parte, el Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo de Grupo Supervielle S.A., aplicable a Banco Supervielle en su condición de sociedad controlada, tiene por función asistir al Directorio en la adopción de las mejores prácticas de buen gobierno corporativo, que apunten a maximizar la capacidad de crecimiento de Grupo Supervielle y de sus compañías vinculadas y prevengan de la destrucción de valor.

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

Las funciones y responsabilidades del Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo se encuentran publicadas en el Documento de Disciplina de Mercado en el sitio web de la Compañía:

<https://www.supervielle.com.ar/institucional/informacion-corporativa>.

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

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

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

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

Cada Comité de Directorio cuenta con un Reglamento Interno aprobado y en vigencia en el que se establecen claramente sus responsabilidades, funciones, atribuciones, composición y forma de funcionamiento.

Las funciones y responsabilidades de los Comités de Directorio se encuentran publicadas en el Documento de Disciplina de Mercado en el sitio web de la Compañía:
<https://www.supervielle.com.ar/institucional/informacion-corporativa>.

B) LA PRESIDENCIA EN EL DIRECTORIO Y LA SECRETARÍA CORPORATIVA

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

El Directorio aplica esta práctica.

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

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

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

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

El Directorio aplica esta práctica. Para ello, se apoya en la asistencia de los Comités de Nominaciones y Remuneraciones y de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo de Grupo Supervielle, de aplicación a Banco Supervielle en su condición de sociedad controlada. Dichos Comités elaboran los criterios y lineamientos del proceso de autoevaluación del Directorio y los revisan periódicamente.

Las funciones y responsabilidades del Comité de Nominaciones y Remuneraciones se encuentran publicadas en el Documento de Disciplina de Mercado en el sitio web de la Compañía:

<https://www.supervielle.com.ar/institucional/informacion-corporativa>.

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

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

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

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

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

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

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

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

Para la aplicación de esta práctica, el Directorio se apoya en el Comité de Nominaciones y Remuneraciones de Grupo Supervielle, que le resulta de aplicación en su condición de sociedad

controlada.

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

C) COMPOSICIÓN, NOMINACIÓN Y SUCESIÓN DEL DIRECTORIO

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

Banco Supervielle cuenta con un Directorio compuesto por 5 miembros, uno de los cuales cumple la condición de independiente de acuerdo a los estándares y las exigencias normativas del Banco Central de la República Argentina, en tanto resulta el organismo de contralor de la Sociedad por tratarse de una entidad financiera.

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

Se aplica esta práctica. El Comité de Nominaciones y Remuneraciones de Grupo Supervielle es de aplicación a Banco Supervielle en su condición de sociedad controlada. Dicho Comité está compuesto actualmente por 4 directores y presidido por un director independiente de Grupo Supervielle.

13. El Directorio, a través de su Comité de Nominaciones, desarrolla un plan de sucesión para sus miembros que guía el proceso de preselección de candidatos para ocupar vacantes y tiene en consideración las recomendaciones no vinculantes realizadas por sus miembros, el Gerente General y los accionistas.

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

Por su parte, Banco Supervielle promueve una cultura de igualdad, eliminando cualquier forma de discriminación e inequidad en razón de edad, género, identidad de género, discapacidad, raza, etnia, nacionalidad, religión u orientación sexual.

Además, se desarrollan estrategias y planes de acción específicos para identificar y garantizar la remoción de los obstáculos que pueden encontrar las mujeres al ingreso, a la participación, al ascenso, a la remuneración y al reconocimiento dentro de la Compañía.

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

Se aplica esta práctica. El Comité de Nominaciones y Remuneraciones de Grupo Supervielle coordina el proceso de inducción para los nuevos miembros del Directorio y de la Alta Gerencia de Banco Supervielle, en su condición de sociedad controlada.

D) REMUNERACIÓN

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

Durante el ejercicio bajo consideración se aplicó parcialmente esta práctica a través del Comité de Nominaciones y Remuneraciones de Grupo Supervielle, de aplicación a Banco Supervielle en su condición de sociedad controlada. Dicho Comité estaba compuesto por 3 miembros del Directorio (uno de ellos ejecutivo) y presidido por un director independiente. No obstante, a la fecha de emisión del presente reporte, el Comité se encuentra integrado por 4 directores, 3 de los cuales son no ejecutivos, y presidido por un director independiente.

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

Se aplica esta práctica. Con ajuste a lo establecido en su Reglamento Interno, el Comité de Nominaciones y Remuneraciones de Grupo Supervielle tiene por función, entre otras responsabilidades, asistir al Directorio en la formulación de los principios, parámetros y lineamientos vinculados con las políticas de remuneraciones aplicables a miembros independientes y no independientes del Directorio, de la Alta Gerencia y del personal en general, incluyendo (según sea el caso) esquemas de honorarios, salarios fijos y variables y planes de incentivos, planes de retiro y beneficios asociados, ajustados a las disposiciones regulatorias vigentes, siendo de aplicación para todas las sociedades controladas, incluido Banco Supervielle.

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

E) AMBIENTE DE CONTROL

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

El Directorio aplica esta práctica. Dentro de su estructura de gobierno corporativo, Banco Supervielle cuenta con un Comité de Riesgos Integrales que tiene las siguientes funciones: (i) dar tratamiento institucional a las estrategias y políticas para la gestión de los riesgos de crédito, mercado, riesgos estructurales de balance (tasa de interés y liquidez), riesgos de concentración, riesgos de titulización, riesgos operacionales, de reputación y estratégicos, y todo riesgo que pueda afectar a Banco Supervielle, verificando su correcta instrumentación y cumplimiento; (ii) elevar para la aprobación del Directorio los documentos de estrategia y políticas referidas a gestión de riesgos; (iii) definir los niveles de apetito de riesgo de Banco Supervielle así como del perfil de riesgos de la entidad para la aprobación del Directorio; (iv) aprobar la estructura de umbrales y límites para la gestión de los riesgos así como informarse de la evolución de los indicadores respectivos; (v) monitorear en forma periódica los distintos riesgos del Banco y la aplicación de las estrategias y

políticas definidas para la gestión de los mismos y monitorear los riesgos correspondientes a las compañías controladas por el Banco; (vi) evaluar la adecuación del capital con relación al perfil de riesgos de la Entidad, dando tratamiento al Informe Anual de Autoevaluación del Capital (IAC) previo a su remisión para su consideración y aprobación por parte del Directorio; (vii) definir la política y marco metodológico para las pruebas de estrés dentro de la gestión integral de riesgos de Banco Supervielle y 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; (viii) diseñar canales y sistemas de información efectivos para mantener al Directorio y la Alta Gerencia adecuada y oportunamente informados acerca de los distintos temas que hacen a la gestión de riesgos; (ix) aprobar el marco metodológico y desarrollos correspondientes para los modelos cuantitativos utilizados para gestionar los diversos riesgos y para el cálculo de capital económico para cada uno de esos riesgos; (x) tomar conocimiento de las circulares y normas que, en materia de riesgos, emitan en particular el Banco Central de la República Argentina y, en general, todo otro organismo de contralor, así como de la repercusión que la aplicación de tales circulares y normas pueda tener en las operatorias vigentes del Banco; entre otras.

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

Las funciones y responsabilidades del Comité de Riesgos Integrales se encuentran publicadas en el Documento de Disciplina de Mercado en el sitio web de la Compañía:
<https://www.supervielle.com.ar/institucional/informacion-corporativa>.

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

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

El Directorio aplica esta práctica. Banco Supervielle cuenta con un Comité de Auditoría que se rige por las Normas Mínimas de Controles Internos dictadas por el Banco Central de la República Argentina.

El Comité de Auditoría está conformado por 2 directores, uno de los cuales reviste la condición de independiente de acuerdo a los criterios establecidos por el Banco Central de la República Argentina.

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

En lo que hace a la supervisión de los controles internos, el Comité de Auditoría debe: (i) vigilar el adecuado funcionamiento de los sistemas de control interno definidos en la entidad a través de su evaluación periódica, e informarse sobre los objetivos estratégicos y los principales riesgos que la afectan, monitoreando la aplicación de las políticas diseñadas por la dirección para la administración de los riesgos contribuyendo de esta manera a la mejora de la efectividad de los controles internos; (ii) revisar y aprobar el programa de trabajo anual del área de auditoría interna del Banco (“Memorándum de planeamiento de auditoría interna” o “planeamiento anual”), a realizarse de acuerdo con las Normas Mínimas sobre Controles Internos para entidades financieras; (iii) revisar y aprobar planes adicionales, de carácter ocasional o específico, que hubieren de ponerse en práctica

por razones de cambios regulatorios o por necesidades de la organización del negocio del Banco; (iv) realizar un seguimiento, según la periodicidad y oportunidad que considere el Comité de Auditoría, del grado de cumplimiento del plan de trabajo aprobado por el Comité; (v) de producirse desviaciones sustanciales en los plazos de ejecución de las actuaciones contempladas en los planes, o en el alcance de las revisiones, se expondrán al Comité las causas de ello, sometiéndosele a su aprobación las modificaciones que pareciera conveniente introducir en los planes de la Auditoría Interna, de manera de contribuir a la mejora de la efectividad de los controles internos; (vi) revisar y aprobar los informes emitidos por la auditoría interna; (vii) tomar conocimiento del planeamiento de la auditoría externa; (viii) monitorear el proceso de elaboración y publicación de los estados financieros de la entidad; (ix) evaluar las observaciones sobre las debilidades de control interno encontradas durante la realización de sus tareas por los auditores externo e interno, por el Banco Central de la República Argentina y por otros organismos de contralor, así como monitorear las acciones correctivas implementadas por la Gerencia General tendientes a regularizar o minimizar esas debilidades; y (x) emitir una opinión sobre la efectividad del sistema de control interno implementado en la entidad y elevar al Directorio o autoridad equivalente, en oportunidad de la publicación de los estados financieros de cierre de ejercicio, un informe sobre la situación de dicho sistema de control interno; entre otras.

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

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

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

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

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

El Directorio y el Comité de Auditoría son directamente responsables de asegurar la independencia de la actividad de Auditoría Interna. Para garantizar su independencia y objetividad, la actividad de auditoría interna debe estar libre de interferencias, en relación con la selección de las auditorías, el alcance, los procedimientos a realizar, la frecuencia de revisión, el calendario de las auditorías y el contenido de sus informes. Más aún, los auditores internos no tienen responsabilidad ni autoridad operativa sobre ninguna de las actividades auditadas o sobre colaboradores que se desempeñen en las mismas. Por consiguiente, está estipulado que no implementarán controles internos, ni desarrollarán procedimientos, ni instalarán sistemas, ni prepararán registros, ni participarán en ninguna otra actividad que pueda influir en el juicio del auditor interno. Cada unidad de negocio es responsable de su propio control. En ese marco, el Comité de Auditoría tiene acceso irrestricto a todos los funcionarios de la primera línea gerencial de Banco Supervielle y a toda la información y documentación que estime necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones.

En el desempeño de sus actividades, los auditores internos deben desarrollar su trabajo demostrando el más alto nivel de objetividad profesional al recopilar, evaluar y comunicar información referida al

tema que se está examinando, y no deben dejarse influir indebidamente por juicios de terceros o por sus propios intereses al formar opiniones. Toda circunstancia que pudiera comprometer la independencia o la objetividad debe comunicarse al nivel jerárquico inmediatamente superior, quien toma las acciones necesarias según fuera el impedimento.

Además, durante el ejercicio bajo consideración, la Gerencia Corporativa de Auditoría Interna recibió una certificación de *The International Certification Network* sobre el Sistema de Gestión de Calidad que cumple con los requisitos de la norma IRAM – ISO 9001:2015 y cuyo alcance es la programación y realización de auditorías internas para la evaluación y mejora del control interno, la gestión de riesgos y el gobierno societario.

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

El Directorio aplica esta práctica. La Sociedad cuenta con un Comité de Auditoría que se rige por las Normas Mínimas sobre Controles Internos del Banco Central de la República Argentina. Este órgano está compuesto por 2 directores, uno de los cuales se desempeña como su Presidente y reviste la condición de independiente conforme a los criterios establecidos por el Banco Central de la República Argentina. El gerente general no forma parte del Comité de Auditoría.

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

El Reglamento Interno del Comité de Auditoría incorpora la recomendación normativa del Banco Central de la República Argentina que reputa recomendable que todos los directores o autoridades equivalentes integrantes del Comité de Auditoría cuenten con experiencia en prácticas financieras y contables básicas y que uno de ellos revista la condición de experto contable y/o financiero.

Las funciones y responsabilidades del Comité de Auditoría se encuentran publicadas en el Documento de Disciplina de Mercado en el sitio web de la Compañía:

<https://www.supervielle.com.ar/institucional/informacion-corporativa>.

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

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

En ese marco, recomienda al Directorio los candidatos para desempeñarse como auditor externo de la entidad, así como las condiciones de contratación. La opinión del Comité de Auditoría en relación con la propuesta de designación o remoción de auditores externos, debe contener como mínimo: a) una evaluación de los antecedentes considerados y b) las razones que fundamentan la designación de un contador público en el cargo, o las que sustentan el cambio por otro.

El Comité de Auditoría debe verificar periódicamente que los auditores externos lleven a cabo su

labor de acuerdo con las condiciones contratadas, analizando su desempeño y comprobando que con ello se satisfacen los requerimientos del Directorio y del Banco Central de la República Argentina.

Además, debe analizar y opinar, previamente a su contratación, respecto de los diferentes servicios prestados en la entidad por los auditores externos y su relación con la independencia de éstos, de acuerdo con las normas de auditoría establecidas por la FACPCE y en toda otra reglamentación que, al respecto, dicten las autoridades que llevan el contralor de la matrícula profesional. La mencionada opinión deberá ser comunicada formalmente al Directorio.

También debe revisar periódicamente el cumplimiento de las normas de independencia de los auditores externos, en un doble sentido: a) evitando que puedan condicionarse las alertas, opiniones o recomendaciones de los auditores y b) estableciendo la incompatibilidad entre la prestación de los servicios de auditoría y de consultoría; analizando la razonabilidad de los honorarios facturados por los auditores externos, considerando que la naturaleza, alcance y oportunidad de las tareas planificadas se adecúen a los riesgos de la entidad, exponiendo separadamente los correspondientes a la auditoría externa y otros servicios relacionados destinados a otorgar confiabilidad a terceros y los correspondientes a servicios especiales distintos de los mencionados anteriormente.

Por su parte, cuando el Directorio aprueba los estados financieros de cada ejercicio, el Comité de Auditoría, con ajuste a lo establecido en su reglamento interno, debe emitir una opinión sobre el planeamiento, el desempeño y la independencia del auditor externo durante el ejercicio. El Comité incluye dicha opinión y los fundamentos de la misma en su Informe Anual de Gestión.

F) ÉTICA, INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

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

Se aplica esta práctica. El Código de Ética de Grupo Supervielle, a cuyos términos Banco Supervielle adhiere en su condición de sociedad controlada, fundado en la necesidad de establecer los lineamientos principales de las conductas profesionales, morales y de desempeño laboral de sus colaboradores dentro de la compañía.

Es de aplicación para todos los colaboradores de Grupo Supervielle y sus subsidiarias, incluidos todos sus dependientes, las personas contratadas a término o que se encuentren prestando funciones en período de prueba, los miembros del Directorio, los asesores externos, los proveedores y cualquier tercero que, en virtud de la naturaleza de su vínculo con Grupo Supervielle, pueda afectar la reputación de la sociedad o de cualesquiera de las subsidiarias.

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

Los Valores distinguen e identifican a Grupo Supervielle y a sus controladas y deben ser respetados por sus integrantes en su actuación diaria con los grupos de interés. En este sentido, se exige a los colaboradores: (i) liderazgo para ser referentes en el mercado; (ii) innovación para desafiar los límites en busca de nuevas soluciones para los clientes; (iii) compromiso para responder con soluciones sustentables a demandas de clientes y comunidades de interés; (iv) respeto para pensar en el otro, escuchar y entender las necesidades de los clientes y fomentar relaciones personales y de negocios

constructivas; (v) eficiencia para agregar valor y dar respuestas rápidas y de calidad utilizando los recursos disponibles de manera responsable y sustentable y (vi) simplicidad para facilitar la vida a los clientes cuidando su tiempo, operando con procesos sólidos y sencillos y tomando decisiones cercanas a ellos.

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

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

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

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

El Código de Ética se encuentra publicado en el sitio web de la Compañía:
<https://www.supervielle.com.ar/institucional/linea-etica>

Por su parte, La Línea Ética de Grupo Supervielle, cuya gestión se realiza a través de un tercero independiente, es un servicio de información, anónimo e independiente, para comunicar todo hecho irregular que afecte los intereses de la Sociedad y sus compañías subsidiarias. Busca canalizar información relacionada con comportamiento inconsistentes con los valores corporativos, garantizando la independencia, confidencialidad y anonimato de las personas que decidan utilizarla.

Teléfono. 0800-777-7813

Web: www.eticagruposupervielle.kpmg.com.ar

Usuario: Supervielle

Contraseña: Supervielle

23. El Directorio establece y revisa periódicamente, en base a los riesgos, dimensión y capacidad económica un Programa de Ética e Integridad. El plan es apoyado visible e inequívocamente por la gerencia quien designa un responsable interno para que desarrolle, coordine, supervise y evalúe periódicamente el programa en cuanto a su eficacia. El programa dispone: (i) capacitaciones periódicas a directores, administradores y empleados sobre temas de ética, integridad y cumplimiento; (ii)

canales internos de denuncia de irregularidades, abiertos a terceros y adecuadamente difundidos; (iii) una política de protección de denunciantes contra represalias; y un sistema de investigación interna que respete los derechos de los investigados e imponga sanciones efectivas a las violaciones del Código de Ética y Conducta; (iv) políticas de integridad en procedimientos licitatorios; (v) mecanismos para el análisis periódico de riesgos, monitoreo y trayectoria de terceros o socios de negocios (incluyendo la debida diligencia para la verificación de irregularidades, de hechos ilícitos o de la existencia de vulnerabilidades durante los proceso de transformación societaria y adquisiciones), incluyendo proveedores, distribuidores, prestadores de servicios, agentes e intermediarios.

El Directorio aplica esta práctica. El Programa de Integridad de Grupo Supervielle incluye a Banco Supervielle en su condición de sociedad controlada. La Compañía está comprometida con el fomento de una cultura de integridad que promueve el estricto cumplimiento de las leyes, regulaciones, códigos internos y buenas prácticas aplicables al sector. Exige a sus colaboradores honestidad y transparencia en su relación con la Administración Pública con el fin de prevenir cualquier acto que pueda ser entendido como un acto de cohecho, tráfico de influencias o cualquier forma de corrupción, estableciendo tolerancia cero para este tipo de comportamientos.

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

A instancias de las recomendaciones del Comité de Ética, Compliance y Gobierno Corporativo de Grupo Supervielle (sociedad controlante), el Directorio puede revisar y modificar la política del Programa de Integridad.

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

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

El Programa está compuesto por cuatro elementos:

- (i) Políticas de Integridad que previenen la comisión de delitos y conductas impropias: son el conjunto de políticas y procedimientos aplicables a todos los directores, administradores y empleados, que guían la ejecución de sus tareas de forma de prevenir la comisión de delitos. Tales regulaciones internas se representan en el Código de Ética; la Política de Regalos y Viajes Comerciales de Clientes; y la Política de Donaciones.
- (ii) Pautas de actuación frente a terceros: en las relaciones con los organismos públicos la transparencia y la rendición de cuentas son elementos esenciales para la promoción de la integridad y prevención de prácticas corruptas. Es por ello que el Programa de Integridad establece reglas y procedimientos específicos para prevenir ilícitos en el ámbito de concursos y procesos licitatorios, en la ejecución de contratos administrativos o en cualquier otra interacción con el sector público. A su vez, antes de la contratación de cualquier servicio de terceros para que actúen en nombre de Banco Supervielle, el área de negocio lleva adelante

un proceso de debida diligencia con el fin de conocer a sus intermediarios y prevenir posibles conductas impropias por parte de quienes actúan en su nombre.

- (iii) Capacitaciones: la Sociedad implementa un programa de capacitación para proporcionar formación continua en materia de anticorrupción a directores, administradores y empleados. La acción se lleva a cabo a través de la Gerencia de Compliance en coordinación con la Gerencia de Recursos Humanos y es obligatoria para todos los empleados.
- (iv) Investigaciones internas y Línea Ética y Valores: la Gerencia de Compliance puede llevar adelante investigaciones internas con el fin de investigar un problema específico o una denuncia en particular. En estos casos, podría realizarse una auditoría o investigación de registros, libros y cuentas con el objeto de prevenir y detectar violaciones de las leyes y procedimientos anticorrupción y para asegurar el cumplimiento de este Programa y de otras políticas y procedimientos internos. Todos los colaboradores tienen la obligación cooperar plenamente cuando así se solicite. Banco Supervielle pone a disposición de empleados y proveedores la Línea Ética & Valores con el fin de que todo empleado o proveedor que tenga conocimiento de cualquier hecho que presuntamente vulnere la política comunique esta situación. Esta denuncia dará inicio a una investigación interna que garantizará los derechos de los investigados, con el fin de imponer las sanciones que correspondan. Queda prohibida cualquier represalia contra los empleados que hayan denunciado de buena fe y se garantiza el derecho a defensa del denunciado. Por su parte, las investigaciones internas relacionadas con potenciales fraudes son conducidas por la Gerencia de Riesgos Integrales, que cuenta con una unidad específica para atender estos asuntos.

La Línea Ética de Grupo Supervielle, cuya gestión se realiza a través de un tercero independiente, es un servicio de información, anónimo e independiente, para comunicar todo hecho irregular que afecte los intereses de la Sociedad y sus compañías subsidiarias. Busca canalizar información relacionada con comportamiento inconsistentes con los valores corporativos, garantizando la independencia, confidencialidad y anonimato de las personas que decidan utilizarla.

Teléfono. 0800-777-7813

Web: www.eticagruposupervielle.kpmg.com.ar

Usuario: Supervielle

Contraseña: Supervielle

Durante el ejercicio bajo consideración, se recibió un total de 45 denuncias que versaron sobre temas de diversa índole como ser: conflicto de intereses, mala venta, malos tratos, reclamos de clientes, acoso laboral, discriminación, fraude y otras conductas irregulares. Todas las denuncias fueron debidamente atendidas e investigadas por los canales correspondientes y se han dispuesto las medidas correctivas y/o sancionatorias correspondientes.

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

Se aplica esta práctica. El Directorio de Banco Supervielle aprobó su adhesión a la Política de Conflicto de Intereses de Grupo Supervielle (sociedad controlante) que tiene por objeto definir el marco de referencia para prevenir y gestionar las situaciones de conflicto de intereses a fines de evitar o limitar sus impactos negativos en los intereses de la Sociedad.

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

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

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

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

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

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

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

G) PARTICIPACIÓN DE LOS ACCIONISTAS Y PARTES INTERESADAS

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

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

- Información institucional: comprende datos de la Sociedad, la descripción de sus negocios, su estructura accionaria, sus subsidiarias y los esfuerzos que se realizan sobre responsabilidad social empresaria, incluyendo los Reportes de Sostenibilidad elaborados de acuerdo a los estándares GRI (*Global Reporting Initiative*) que emite periódicamente Grupo Supervielle S.A. en su condición de compañía holding y sociedad controlante.
- Gobierno corporativo: describe las prácticas de gobernanza empresarial, la composición de los comités y la Alta Gerencia, registros sobre la composición del Directorio y de las Asambleas celebradas.

Finalmente, la página web dispone de una línea de contacto directo con el área de Relaciones con Inversores: IR-GrupoSupervielle@gruposupervielle.com.

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

Se aplica esta práctica. Grupo Supervielle, en su condición de sociedad controlante, emitió durante el ejercicio bajo consideración el Reporte de Sostenibilidad 2019 en forma consolidada. El Reporte incluye datos e indicadores de Banco Supervielle y cuenta con un procedimiento de identificación y clasificación de sus partes interesadas que se documenta en un Plan de Involucramiento de Grupos de Interés.

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

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

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

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

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

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

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

Banco Supervielle destaca la importancia de una activa participación de los accionistas minoritarios en sus Asambleas de Accionistas. Su compromiso es asegurar para ellos el cumplimiento de sus derechos. Por lo tanto, no existen limitaciones de ninguna índole que restrinjan su participación en las Asambleas de Accionistas.

El Directorio de Banco Supervielle tiene por práctica poner a disposición de los accionistas toda la documentación e información necesarias para facilitar su participación y votación en las asambleas de accionistas.

A la fecha, la Sociedad no presenta un paquete de información previa a la asamblea que contenga información adicional a los estados financieros, memoria anual y los informes respectivos que los acompañan.

El Directorio de Banco Supervielle considerará la conveniencia de implementar esfuerzos adicionales en este sentido.

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

El estatuto de la Sociedad no realiza una mención específica sobre la posibilidad de que los accionistas puedan recibir paquetes de información en forma previa a las Asambleas a través de medios virtuales, ni prevé actualmente la realización de Asambleas a través del uso de medios electrónicos de comunicación que permitan la transmisión simultánea de sonido, imágenes y palabras, asegurando el principio de igualdad de trato de los participantes.

Si bien el estatuto de la Sociedad no prevé la realización de asambleas a distancia, en el ejercicio bajo consideración la Sociedad celebró exitosamente sus Asambleas de accionistas por medios virtuales en el marco de las medidas sanitarias de aislamiento dictadas por la pandemia de Covid-10 y dando cumplimiento a los requisitos de la Resolución General 830/2020 de la Comisión Nacional de Valores.

El Directorio analizará la conveniencia de incluir previsiones al respecto en el estatuto de la Sociedad.

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

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

Al tratarse de una entidad financiera, la distribución de Resultados se encuentra regulada por las disposiciones del Texto Ordenado Distribución de Resultados conforme Comunicación "A" 7181 del BCRA.

-----o-----