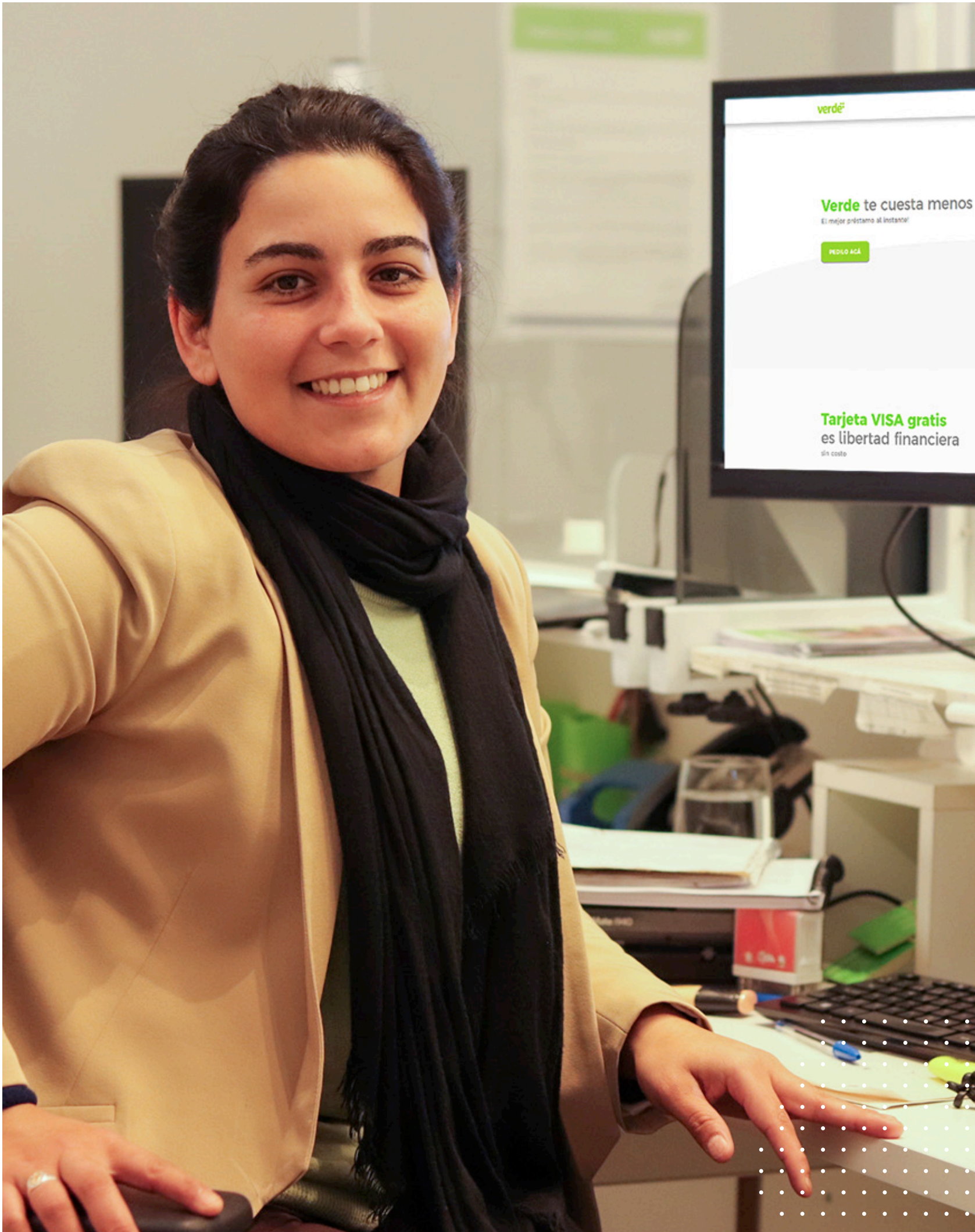


verde⁺

Reporte de Sostenibilidad 2023





verde

Verde te cuesta menos

El mejor préstamo al instante!

PEDIR ACA

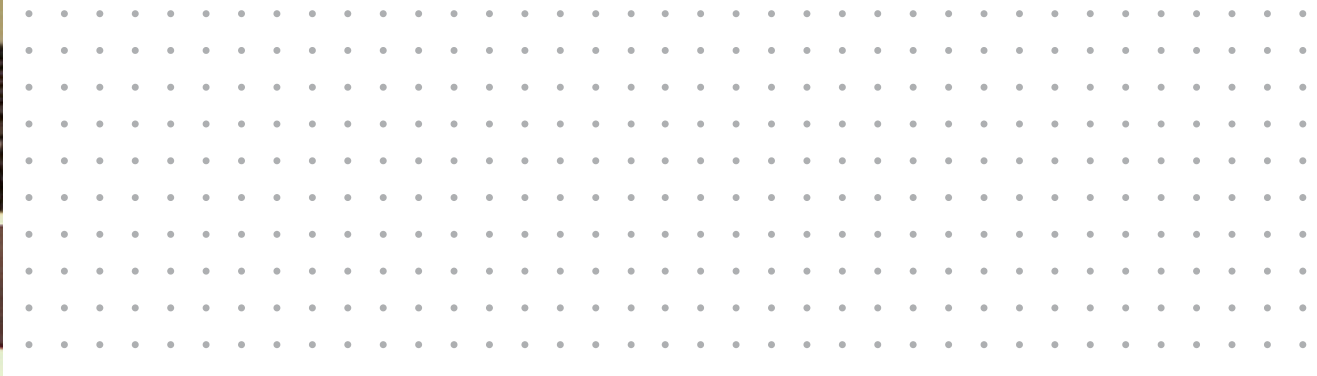
Tarjeta VISA gratis
es libertad financiera

sin costo



Impacto Social

- 1** Inclusión con prácticas responsables
- 2** Participación e innovación social
- 3** La cultura organizacional: nuestro #modoverde



Inclusión con prácticas responsables

VERDE busca prestar servicios a todos, en especial a las personas y sectores que están excluidas del sistema bancario tradicional. La diferencia respecto de otras entidades es que buscamos hacerlo con oportunidades equitativas y precios justos.

Hacemos bien las cosas para impactar de manera positiva en la comunidad. Los principios y valores de las cooperativas promueven prácticas de responsabilidad y solidaridad con sus miembros. Los socios de las cooperativas son dueños de estas organizaciones y la dirección de las mismas tiene como responsabilidad fundamental centralizarse en generar beneficios para sus socios garantizando condiciones justas. La viabilidad a largo plazo de cada cooperativa depende de su manera de equilibrar la identidad asociativa con su capacidad de innovación y competitividad. Para nosotros es necesario gestionar asegurando impactos sociales positivos y cuidando aquellos factores en los que se puedan provocar impactos negativos tanto en personas como en comunidades.

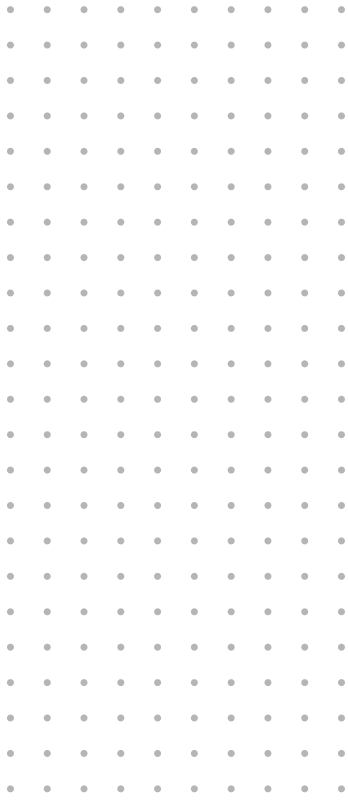
Los principales tres impactos positivos de la cooperativa son: el acceso a crédito y otros servicios financieros en condiciones justas a los segmentos atendidos, generar productos a precios menores en el mercado y distribuir dividendos que mejoren las condiciones de ahorro y permitan generar un capital común que potencie mejores capacidades de financiamiento e inversión.

En cuanto al acceso, VERDE diseña servicios sencillos y eficientes, adaptados tanto para públicos bancarizados como no bancarizados. Las cooperativas nacieron por la falta de acceso de los sectores pobres a los servicios bancarios y para defender la economía de las personas que se sumaban a la cooperativa formando un pequeño capital. El propósito de las cooperativas es desarrollar servicios siempre basados en la ayuda mutua de sus asociados: ser justo y respetuoso con los usuarios significa la directa y natural aplicación de sus valores fundamentales. VERDE facilita ese acceso mediante la calidad de su diseño y políticas de elegibilidad que promueven la inclusión financiera. Uno de los diferenciales respecto de otras entidades no bancarias en Uruguay es atender de manera especializada la demanda de microempresarios formales e informales, que es uno de los sectores con más dificultad para acceder al crédito.

Respecto del precio de sus productos financieros VERDE es reconocido en el mercado uruguayo como uno de los oferentes de préstamos más 'baratos' por parte de la opinión pública (Opción Consultores 2023 y relevamientos anteriores). En tarjeta de crédito también presenta una de las tasas más bajas de la actividad, y es la primera que ofrece una tarjeta de sello internacional sin costo anual en Uruguay. El ahorro que significó para los socios por el uso de préstamos y tarjetas de VERDE y no de financieras o bancos privados en 2023 fue de 1.344 millones de pesos. (ver detalle en página 45)

En cuanto a la distribución de dividendos, la cooperativa busca ser eficiente y rentable con la finalidad de asegurar sus necesidades de capital colectivo y las necesidades de financiamiento de los socios a mediano plazo. Y también, para garantizar la valoración del capital social de cada miembro de la cooperativa. VERDE ha generado 3.300 millones de pesos de excedentes distribuidos en los últimos 5 años.





Los principales impactos sociales negativos de la operatoria son el sobreendeudamiento de las familias y la exclusión financiera. La primera tiene relación con facilitar mayor deuda que la que pueda pagar una persona o grupo familiar, y puede darse tanto al momento de operar con la entidad como después -al tomar otros créditos, o cambiar las condiciones laborales o de ingresos, por ejemplo-. La manera de prevenir y mitigar ese riesgo es a través de criterios de elegibilidad adecuados para cada uno de los segmentos atendidos y posteriormente, en la manera de buscar soluciones que faciliten el pago en condiciones posibles.

La exclusión financiera se puede generar al negar el crédito necesario para una persona; en la medida que no puede acceder a financiamiento formal esa persona podría recurrir a mecanismos de crédito de mayor costo o riesgo, incluso en términos de usura. Por estos impactos, la gestión de elegibilidad de una entidad financiera es delicada y siempre está puesta en tensión y revisión.

Hay otros impactos sociales negativos que pueden ocasionar las entidades financieras y que no significan riesgos en el caso de VERDE por su forma de operatoria: pérdida de ahorros, crisis sistémicas y salvataje de capitales por parte del Estado – a costa de la sociedad, blanqueo de capitales, especulación de precios, entre otras. La industria financiera ha sido instada por la ONU a establecer principios responsables que cuiden su impacto en las personas, debido a los cuestionamientos constantes sobre sus prácticas de especulación y la destrucción de valor asociada.



Evolución de socios

En 2023 la cooperativa aumentó en 26 mil la cantidad de sus nuevos socios; al 30 de setiembre de 2023 son 361.510 los dueños de VERDE. El 54% de los miembros de la empresa son mujeres y el 42% son personas del interior del país; hoy la cooperativa tiene socios en todos los departamentos. El foco de la gestión está dado en la atención de las necesidades de financiamiento de familias y emprendimientos de ingresos bajos y medio bajos, que concentran el 77% de las operaciones de VERDE. Sólo el 8% de las operaciones de la cooperativa se corresponde con el segmento ABC1, donde concentran sus negocios los bancos.

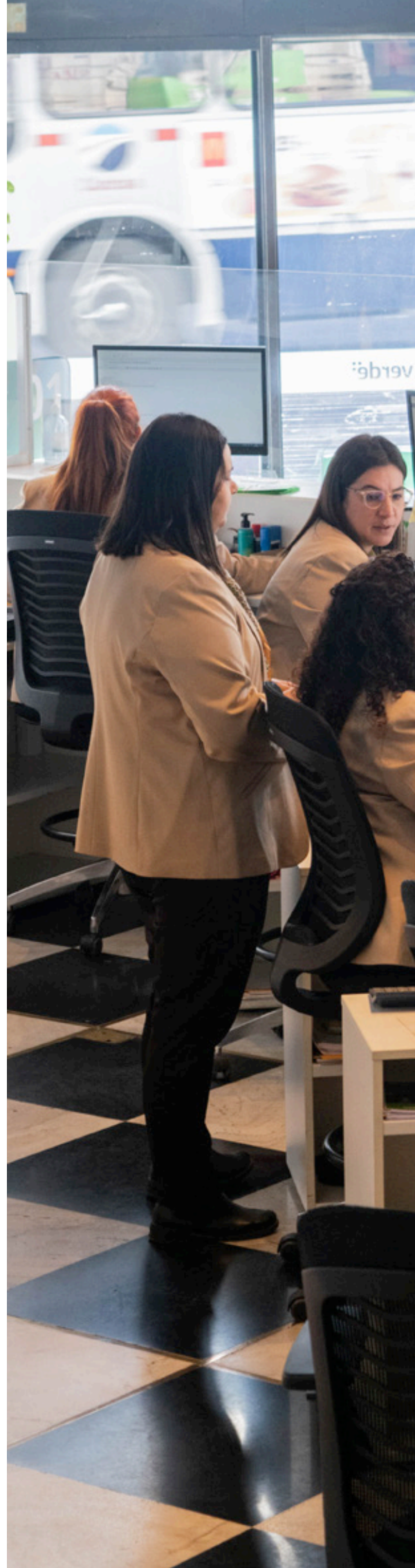
Durante la pandemia, nuestra cooperativa se destacó como una de las primeras entidades financieras en Uruguay en brindar apoyo a sus deudores al postergar sus obligaciones y reducir las tasas de interés. También ampliamos nuestro programa de protección para nuestros socios. Hasta el año 2023, el Programa de Protección ha atendido a 906 casos de socios deudores con riesgo de exclusión social, proporcionando soluciones por un total de \$ 88 millones.

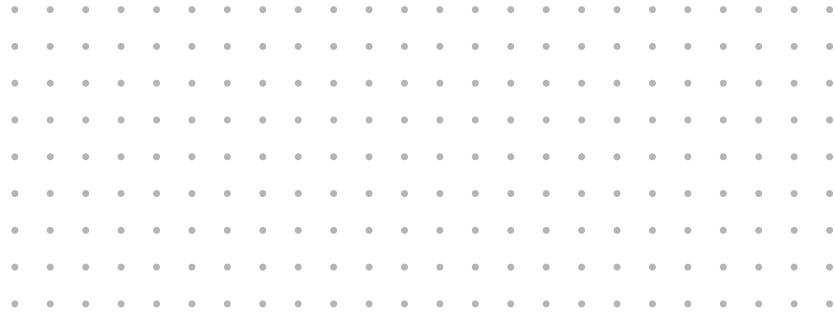
La satisfacción de nuestros usuarios es fundamental, por lo que en VERDE llevamos a cabo evaluaciones continuas de su opinión y sus propuestas de mejora. Según un estudio contratado a Opción Consultores en 2023, el 94% de nuestros socios manifestó estar satisfecho o muy satisfecho con los servicios de VERDE. En 2022, este valor fue del 96%. En lo que respecta a la calidad de nuestros servicios, la mayoría de los atributos obtienen un alto nivel de satisfacción, con un 94% de los usuarios destacando el trato del personal de contacto y un 93% mencionando la claridad de la información. Los motivos más frecuentes de quienes declaran un menor grado de satisfacción se refieren a dificultades al momento de renovar los préstamos, los precios de los mismos o los montos otorgados.

A lo largo del año, hemos mantenido 3.464.479 interacciones personales con nuestros usuarios, tanto en nuestras agencias y puntos de promoción, como a través de teléfono, aplicación móvil, SMS, correo, Facebook, WhatsApp y página web. En este periodo, recibimos 3 reclamos, los cuales fueron gestionados bajo el sistema de reclamos establecido por el Banco Central del Uruguay, y 1.152 observaciones sobre nuestros servicios, que se registran cada vez que un socio presenta una queja o sugerencia. El índice de ocurrencia de observaciones es de 0,04%. El promedio de demora en la resolución de reclamos es de 72 horas. Nuestros usuarios también tienen la opción de realizar consultas o presentar denuncias ante la Auditoría Interna de la Nación, el BCU y el Área de Defensa del Consumidor. La existencia de un sistema de reclamos con mecanismos efectivos y la atención proactiva de esos reclamos, también es parte de una gestión responsable por parte de la cooperativa.

Hacemos un trabajo permanente de comparación de nuestras prácticas con los mejores estándares de la industria microfinanciera. En 2023 VERDE se sometió a una calificación de aspectos sociales, ambientales y de gobierno y realizó un trabajo de alineamiento temprano con los estándares de buenas prácticas emitidos por el Banco Central del Uruguay a fines de 2022.

Esto se suma a las auditorías sociales que en 2022 revisó las prácticas de la cooperativa, y calificó con alta nota que nuestros servicios de crédito respetan al usuario: están diseñados para ser transparentes, claros al contratar, y con criterios de aprobación basados en el desestímulo al sobreendeudamiento.





La adhesión a estándares de buenas prácticas

En 2023, VERDE ha adoptado y cumplido con los estándares de buenas prácticas establecidos por el Banco Central del Uruguay, demostrando así su firme compromiso con la transparencia y el trato justo hacia sus usuarios.

Nuestro modelo cooperativo está enraizado en los principios de finanzas solidarias y equidad en las oportunidades económicas para nuestros socios. Este enfoque nos impulsa a mantener una práctica financiera sana que evite cualquier forma de especulación, con base en el diseño de productos y precios convenientes para los usuarios, comunicados de manera responsable.

La adopción de buenas prácticas por parte de las entidades financieras es voluntaria, pero en el caso de VERDE vemos esta decisión como una oportunidad para evaluar y mejorar nuestras políticas y prácticas con respecto a nuestros clientes. Para ello, contamos con el apoyo de CPA Ferrere y los servicios de auditoría de IDC, quienes verificaron que el diseño de nuestros productos y sistemas de atención están alineados con las directrices establecidas por el organismo supervisor.

Cada revisión externa se convierte en una oportunidad valiosa para el aprendizaje y el crecimiento. En este proceso, además de mejorar nuestros sistemas existentes hemos rediseñado nuestros programas de educación financiera para nuestros socios. También implementamos un programa de comunicación llamado "Las finanzas a tu favor" que incentiva la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios mediante la instalación de stickers con códigos QR en nuestras agencias. Estos códigos enlazan a información concisa y clara sobre aspectos institucionales de la cooperativa, así como procedimientos relacionados con préstamos y tarjetas de crédito.

En VERDE estamos comprometidos con la mejora continua y el fortalecimiento de nuestros valores cooperativos. Nuestro objetivo es brindar un servicio responsable y ético, fomentando una relación cercana y de confianza con nuestros socios y la comunidad en general. Mediante la adhesión a estas buenas prácticas, reafirmamos nuestro propósito de ser un referente de prácticas responsables en el sector financiero al tiempo que contribuimos al bienestar de todos nuestros grupos de interés.

Participación e innovación social

Parte del impacto social positivo está dado en los programas de participación y educación promovidos por la Fundación VERDE, diseñados desde una perspectiva de innovación social: identificar los problemas cambiantes de nuestra comunidad y diseñar las soluciones que pueden emprenderse por parte del Grupo Verde.

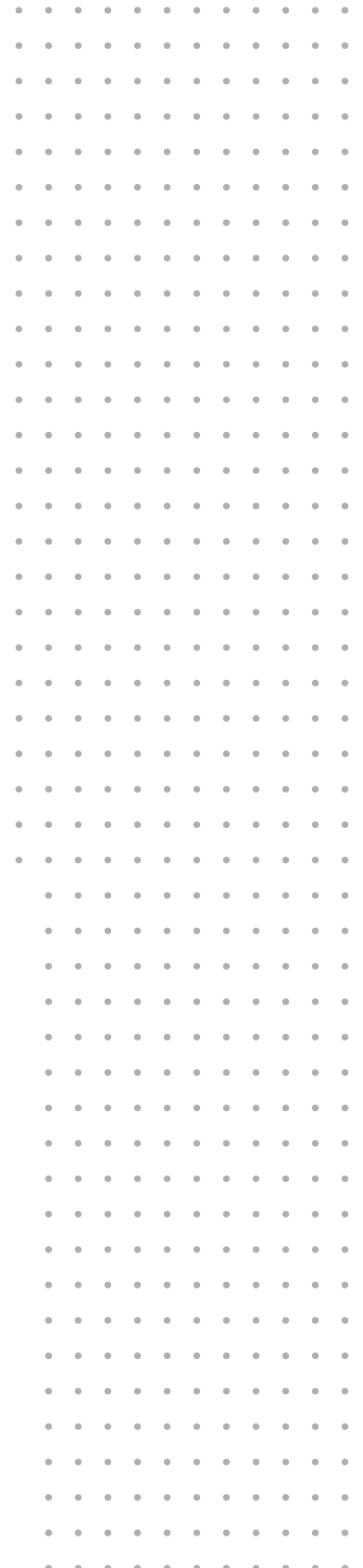
La Fundación VERDE promueve la identidad asociativa del grupo económico con acciones educativas y de participación cultural desde un enfoque basado en la innovación social, y consagra de esta manera el modelo de solidaridad y ayuda mutua del conjunto de socios. Cada cooperativa tiene el desafío de evitar la apatía societaria de sus miembros, y la Fundación ha sido un motor de la democracia interna, inspirado en la transformación social y la gestión colectiva.

Desde su creación en 2010 ha trabajado de manera continua para abordar los problemas cambiantes y las oportunidades emergentes en la cooperativa y la comunidad a través de una variedad de estrategias educativas. En un principio la Fundación VERDE se centró en diseñar



y ejecutar programas que involucraran a los socios de la cooperativa, fomentando su participación y brindándoles herramientas para comprender y contribuir a los propósitos de generación de proyectos de cooperación. A través de encuestas y grupos focales, se identificaron las áreas de educación cooperativa, financiera y ambiental como pilares esenciales para empoderar a los socios.

Estas actividades educativas se llevaron a cabo en múltiples formatos, comenzando con propuestas presenciales y evolucionando hacia modalidades remotas, especialmente durante la pandemia. A través de cursos, talleres y guías digitales, la Fundación VERDE brindó oportunidades para que los socios se familiarizaran con conceptos



financieros, prácticas cooperativas y prácticas ambientales. La cooperativa adoptó un enfoque integral al bienestar, abarcando desde nutrición hasta ejercicios físicos como el pilates y el yoga, enriqueciendo así la calidad de vida de sus miembros.

En paralelo a estos esfuerzos de formación, la Fundación VERDE se mantuvo ágil y proactiva en su respuesta a los desafíos presentados por la pandemia. Con la restricción de actividades presenciales coordinó un programa de asistencia alimentaria que benefició a 45 mil personas e intensificó sus emisiones a través del canal web MovidaVerde.TV, lo que permitió a miles de personas acceder a charlas, clases y espectáculos desde la comodidad de sus hogares. Además, esta plataforma no solo extendió su alcance educativo, sino que también proporcionó un espacio para que artistas de diversas disciplinas compartieran sus creaciones.

En los últimos 6 años, MOVIDAVERDE.TV ha alcanzado más de 5.300.000 millones de visualizaciones en sus 1254 contenidos creados, demostrando su impacto y alcance significativo. Este esfuerzo ha sido reconocido con premios como los Premios Grafiti por su dedicación a la cultura nacional, por DERES como una Práctica Innovadora, y por CEMEFI-México en el área de Mejores Prácticas de Responsabilidad Social de Empresas Latinoamericanas en la categoría de Vinculación con la Comunidad.

La Fundación VERDE también ha desempeñado un papel crucial en el monitoreo de los impactos sociales y ambientales de la cooperativa, participando activamente en discusiones sobre responsabilidad social empresarial y cooperación ambiental. Esta iniciativa ha contribuido a reforzar su compromiso con la mejora continua y la sostenibilidad.





Fundación Verde: un espacio para socios y la comunidad

Fundación VERDE tiene entre sus propósitos contribuir al bienestar de los socios de la cooperativa y de la comunidad desde proyectos de bien común con una perspectiva de innovación social.

El aporte positivo que se quiere generar la Fundación en la calidad de vida de las personas está inspirado en los valores cooperativos, la equidad social y la sostenibilidad ambiental. La búsqueda de un “mundo más verde” pasa por mitigar los efectos de la soledad y aislamiento, por contribuir con vínculos sanos y por contribuir en el desarrollo de vínculos sanos y solidarios en la comunidad.

En este ejercicio más de 50 mil personas participaron de 1023 actividades gratuitas organizadas en la Fundación VERDE (música en vivo, conferencias, talleres de bienestar, muestras artísticas, entre otras), lo que supone un ahorro de más de 22 millones de pesos para los beneficiarios.

La Fundación cedió de sus instalaciones para que 82 Organizaciones de la Sociedad Civil realizaran 125 actividades capacitando a 5.324 personas, con un impacto económico positivo para la comunidad de unos 6 millones de pesos.

La cultura organizacional: nuestro #modoverde

El desarrollo del Grupo Verde está basado en equipos enfocados en una misma manera de generar soluciones, disfrutar y comprometerse con los retos institucionales. Detrás de cada solución o producto de Verde hay un equipo que se desafía para hacerlo cada vez mejor. Este equipo trabaja escuchando, informando, asesorando, controlando, procesando casos, atendiendo propuestas y reclamos, analizando, planificando y ejecutando.

La manera en que lo hacemos es diferente a las demás empresas. Este “modo verde” nos ha permitido llegar a ser la mayor cooperativa de crédito del país y estar entre las tres empresas de crédito más eficientes del mercado.

La innovación en tecnología nos impulsa en nuestro esfuerzo por resolver lo que nuestros socios piden. Y además está la innovación social que aplicamos al tratar de resolver la situación de cada persona que atendemos. El Modo Verde es en gran medida, la actitud que ponemos al darle dimensión humana a cada tarea que realizamos.

Nuestro equipo

El 88% de los colaboradores está compuesto por mujeres, lo que refleja una marca especial de la mujer en la cultura de la cooperativa; el sexo femenino está representado en un 64% en los cargos de supervisión y el 40% de los cargos del principal órgano de gobierno, el Consejo Directivo. Los beneficios de la institución hacia sus colaboradores están consagrados en su mayoría en el acuerdo colectivo de trabajo, que regula la relación laboral con el 100% de los trabajadores. Estos beneficios especiales son superiores al resto de la actividad de Consejo de Salarios, y comprenden: nivel básico de salario 19% superior; doble aguinaldo, cobertura total por licencias por enfermedad, becas externas y capacitación interna, licencias especiales, primas por presentismo, partidas por estudios de hijos, atención



odontológica y oftalmológica, y un Fondo de Auxilio Laboral que atiende situaciones de emergencia, entre otros. El último acuerdo colectivo fue firmado en setiembre de 2022 y regula las relaciones laborales hasta 2024. El total de beneficios a sus colaboradores, extras al consejo de salarios, fue del 20,6% en el período 2023. El ratio del salario de categoría de base interno frente al salario mínimo en Uruguay es de 2,46 veces.

Al cierre de 2023 la entidad tiene 109 colaboradores, con un promedio de edad de 35 años. Es una organización con un nivel de rotación moderado: el total de los colaboradores presenta un promedio de 9 años de trabajo en la cooperativa y de 20 años al considerar sólo cargos de supervisión. El índice de ausentismo fue de 4% en el periodo. La entidad tiene sistemas documentados y auditados de selección e inducción, así como de desarrollo de competencias y evaluación de desempeño.

El Programa Alas Verdes -iniciado en el año 2013- se dedica a potenciar las capacidades del equipo y la confianza y la colaboración internas. Para VERDE es fundamental desarrollar la iniciativa, la innovación y la actitud proactiva hacia las soluciones, así como mantener como base del trabajo diario los valores solidarios dentro de la cultura organizacional. La inversión en capacitación y formación interna en los últimos 5 años ha sido superior a los \$13 millones y se proyecta incrementar la inversión un 50% en 2024. El promedio de formación por colaborador es de 43 horas anuales.

El cuidado de las personas es una preocupación central en la gestión de la institución. Se cuenta con un sistema de seguridad y salud en el trabajo -con profesionales de la medicina y de la prevención- para garantizar un funcionamiento de la tarea seguro y saludable. Se diseñan espacios físicos de trabajo funcionales y cómodos, monitoreados por un técnico prevencionista, donde existen espacios maternos que recibieron el reconocimiento correspondiente del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Disfrutar y comprometernos

En el book y el video #modoverde se expresa que el estilo de gestión de la cooperativa se basa en cómo creamos soluciones, como disfrutamos y cómo nos comprometemos los colaboradores en la organización.

En 2023 hubo un amplio proceso de revisión de políticas y prácticas que incluyó el rediseño de un manual de Capital Humano, manual de Competencias y un plan de formación 2023-2024. Estos aportes van en el sentido de asegurar los estándares profesionales de las personas, que el 100% de los colaboradores estén involucrados en su formación y actualización, y estimular la capacitación como motor de la competitividad de la cooperativa.

También se realizó una guía del sistema de seguridad y salud en el trabajo, que tiene las normas y el funcionamiento de procesos de prevención adaptados a la empresa y sus personas.

▶ [VER VIDEO MODOVERDE](#)