



verde⁺

Reporte de Sostenibilidad 2022



verde



ÍNDICE

IMPACTO SOCIAL

PÁG. 10

IMPACTO AMBIENTAL

PÁG. 20

IMPACTO ECONÓMICO

PÁG. 30

VERDE Y LA SOSTENIBILIDAD

PÁG. 46

Reporte de Sostenibilidad 2022

Cincuenta años poniendo las finanzas **a favor de la gente**

Hace 50 años en 1972, las condiciones del crédito a familias y microempresas eran muy diferentes a las actuales en Uruguay. La desaparición de las cajas populares en la década del 60 hizo que la oferta de crédito para los sectores populares fuera muy escasa, por lo que la idea de crear pequeñas cajas cooperativas de ayuda mutua fue bienvenida en espacios gremiales y pequeñas comunidades. En otros países de América Latina ya había experiencias de cooperativas de crédito, por lo que esas primeras formaciones pudieron aprender de movimientos más desarrollados.



En ese momento, 8 cooperativas en formación fundaron la Federación Uruguaya de Cooperativas de Ahorro y Crédito - FUCAC, que en los siguientes años colaboró con la creación, capacitación, asesoramiento y financiamiento de más de 100 cooperativas en todos los departamentos del país.

Fueron muchos los condicionamientos de mercado, estratégicos y regulatorios para que esa federación se fuera adaptando y transformando para llegar a ser hoy la mayor cooperativa de crédito de Uruguay, y un modelo de gestión en varios aspectos:

- En su vínculo con los socios, con una experiencia única de participación cultural cooperativa y con muy altos índices de satisfacción en el uso de los servicios.
- En materia de tecnología con el desarrollo propio de herramientas para un servicio de alta seguridad y funcionalidad en canales digitales.
- Con su solidez financiera, operando con una alta solvencia y logrando una calificación de riesgo con nota A, basada en su alta cobertura de riesgos y su rentabilidad.
- Destacándose como una de las mejores

empresas para trabajar en Uruguay durante 12 años consecutivos.

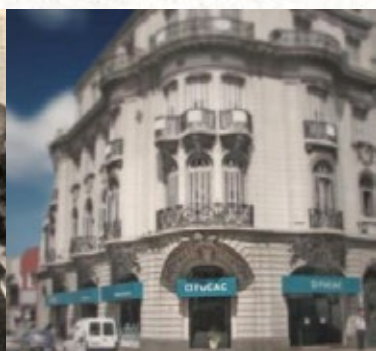
- También en temas ambientales, como la primera entidad financiera uruguaya en medir su huella de carbono y comprometerse a ser carbono negativo.
- En materia de desempeño social, logrando el reconocimiento de auditorías y certificaciones con niveles de excelencia por sus prácticas responsables y positivas para la comunidad que atiende.

Varias de esas dimensiones inciden para que, por dos años consecutivos, nuestra cooperativa haya logrado el primer lugar en el Monitor de Desarrollo Sostenible, único estándar en Uruguay que mide el desempeño de las empresas de acuerdo con su impacto y transparencia.

En 2022, FUCAC pasa a llamarse VERDE

y es más que un cambio de nombre.

Queremos renovar nuestro desafío de poner las finanzas a favor de la gente: acelerar la evolución digital de nuestros servicios, consolidar el financiamiento con impacto ambiental positivo, llegar con crédito más conveniente y accesible a los sectores populares y seguir defendiendo su economía.



CUMPLIMOS 50 AÑOS y ahora somos **verde**

Nos propusimos ser la empresa más verde del Uruguay: un gran desafío de innovación, inclusión y sostenibilidad.

Más Cooperativa, Más Verde.



VERDE es la evolución
digital de FUCAC para
ampliar y optimizar
servicios financieros para
337.000 socios

\$ 1.033 millones se
ahorraron nuestros socios
en intereses y otros cargos
por nuestra política
responsable de precios

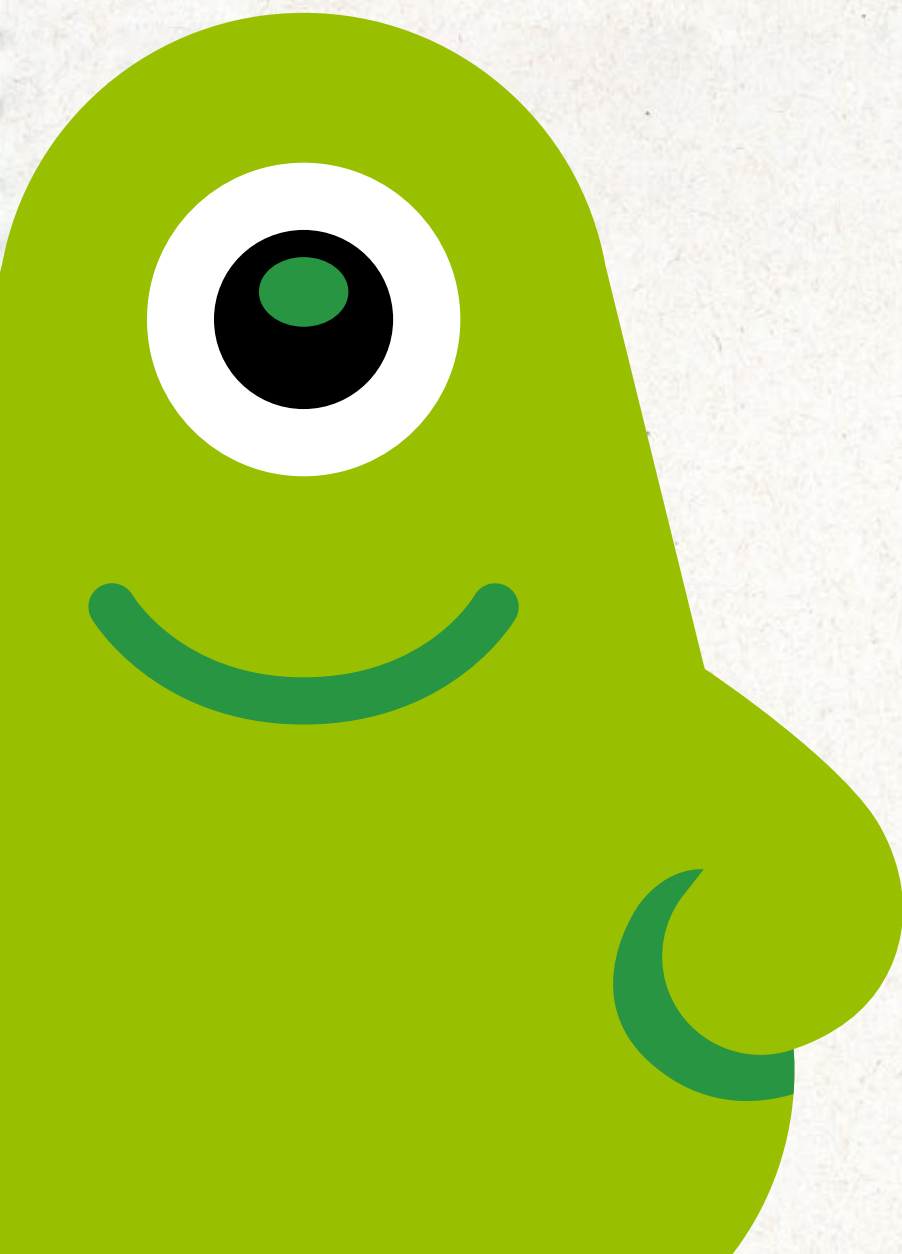
#1 en el Monitor de
Desarrollo Sostenible de
Deres, ORT y Deloitte

6to lugar entre las
mejores empresas, el 5to
lugar entre las mejores
empresas para trabajar
para mujeres y en 2021,
el lugar 7mo entre las
mejores de América Latina
para empresas locales

Nota de calificación
de riesgos A por FixScr
miembro de Fitch Ratings

#1 Primera entidad
financiera en Uruguay
en medición de huella
de carbono, con una
reducción de 100
toneladas de emisión de
carbono respecto a 2020

94 puntos sobre 100 en
el cumplimiento de los
estándares de desempeño
social de acuerdo a
auditoría CERISE.



NOVED

CAMBIO DE NOMBRE

En marzo de 2022 FUCAC pasó a utilizar la marca **VERDE** en toda su comunicación.

1ER LUGAR EN MONITOR DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Por segundo año consecutivo la cooperativa alcanza el primer lugar en el relevamiento de desarrollo sostenible de empresas de Deres, ORT y Deloitte.

TARJETA INTERNACIONAL GRATIS

VERDE emite la primera tarjeta internacional gratis del mercado uruguayo

DADES



2022



PLAN DE ACCIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

En 2022 la dirección aprueba el plan que articula los esfuerzos de la cooperativa en favor del clima y el planeta.



NUEVO PLAN DE NEGOCIOS

En diciembre de 2021 la Asamblea aprueba un nuevo plan de Negocios, con base en el proceso de planificación VERDE-2030



MONTE VERDE

La cooperativa comienza a plantar árboles y a construir un espacio cultural en su campo, con el objetivo de compensar el impacto ambiental.

IMPACTO SOCIAL





Más acceso al crédito
EN CONDICIONES JUSTAS

78%

*de nuestro crédito está
dirigido a familias de ingresos
bajos y medio-bajos*

Ahorro de
LOS SOCIOS

\$ 1.033

*millones ahorraron nuestros
socios por la aplicación de
políticas de precios responsables*

**PARTICIPACIÓN
Y CULTURA**

11.273 actividades

*y más de 400 mil personas
en 10 años de Movida Verde*

Empleo
DE CALIDAD

12 años

*entre las mejores empresas
para trabajar en Uruguay,
Great Place to Work*

Más acceso al crédito en CONDICIONES JUSTAS

Seguimos trabajando para que el crédito sea accesible para muchos uruguayos de ingresos bajos y medios, para financiar sus proyectos productivos y personales en condiciones justas y positivas para la comunidad.

VERDE trabaja para facilitar soluciones financieras que sirvan al crecimiento de las personas, en términos justos. En otras palabras, nos proponemos hacer las cosas bien, para **impactar de manera positiva** en la comunidad. La auditoría social que revisó las prácticas de la cooperativa pudo verificar y calificar con alta nota la calidad humana en el trato a los usuarios de los servicios crediticios: están diseñados para ser transparentes, claros al contratar, y con criterios de aprobación basados en el desestímulo al sobreendeudamiento.

En 2022 la cooperativa aumentó en 20.992 miles la cantidad de sus nuevos socios; al 30 de setiembre de 2022 son 336.954 los dueños de VERDE. **El 53% de los miembros de la empresa son mujeres** y el 41% son personas del interior del país; hoy la cooperativa tiene socios en todos los departamentos.

El foco de la gestión está dado en el crédito **a familias de ingresos bajos y medio bajos**, que concentran el 78% 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.

En una industria como la financiera, llamada por la ONU a establecer principios responsables para cuidar su impacto en la gente y cuestionada por prácticas de especulación y la destrucción de valor asociada, es fundamental establecer bases sólidas de cuidado de los usuarios. Durante la pandemia la cooperativa fue de las primeras entidades financieras en Uruguay en **postergar obligaciones de sus deudores y bajar tasas de interés**, y amplió su programa de protección de socios. Este Programa de Protección, que es una vía de atención que la cooperativa tiene para atender situaciones de socios deudores con riesgo de exclusión social atendió ya a 685 casos con soluciones por más de \$ 63 millones.

La satisfacción de los usuarios de los servicios es fundamental, por lo que VERDE realiza permanentes relevamientos de su opinión y sus propuestas de mejora. En el estudio contratado en 2021 a Opción Consultores (el estudio a 2022 está en ejecución), **el 92% de los socios manifestó estar satisfecho y muy satisfecho** con



los servicios de VERDE. En 2020 ese valor fue del 89%. Respecto a la calidad de los servicios la mayoría de los atributos marca un alto nivel de satisfacción, con un 93% de los usuarios que destaca el respeto del personal de contacto, y un 91% la calidez del trato recibido. Los motivos más frecuentes de quienes declaran menor grado de satisfacción se refieren a demoras en la atención (22% de los usuarios insatisfechos) y a los precios de los servicios (19%).

En el año se tuvieron 3.078.221 interacciones personales con los usuarios, entre atención en agencias y puntos de promoción, teléfono, aplicación móvil, SMS, correo, Facebook, WhatsApp y página web. Entre éstas se contó con 3 reclamos -bajo el sistema de reclamos que establece el Banco Central del Uruguay y 1.001 observaciones a los servicios, que se registran en cada caso que un socio plantea una queja o sugerencia. El índice de ocurrencia de observaciones es de 0,03%. El promedio de demora en la resolución de reclamos es de 72 horas. Los usuarios pueden además realizar consultas o hacer denuncias ante la Auditoría Interna de la Nación, el BCU y el Área de Defensa del Consumidor.

La Auditoría de nuestro impacto social

VERDE tuvo en 2021 la auditoría social de Pacto, consultora autorizada por la ONG Cerise que gestiona la metodología SPI de evaluación del desempeño social de entidades financieras.

La cooperativa tuvo un nivel excelente de calificación con 94 puntos sobre 100 en el cumplimiento de los estándares de desempeño social. Entre las valoraciones se destaca "Tratar a los clientes responsablemente" con una puntuación de 99%, "Tratar a los empleados responsablemente" con 100% y "Equilibrar el desempeño social y financiero" con 93%.

Esos 94 puntos fueron comparados por los auditores como sensiblemente superior respecto al promedio de América Latina (74) y al promedio global (68, tomado de 398 instituciones financieras evaluadas).

■ Más información en página 38

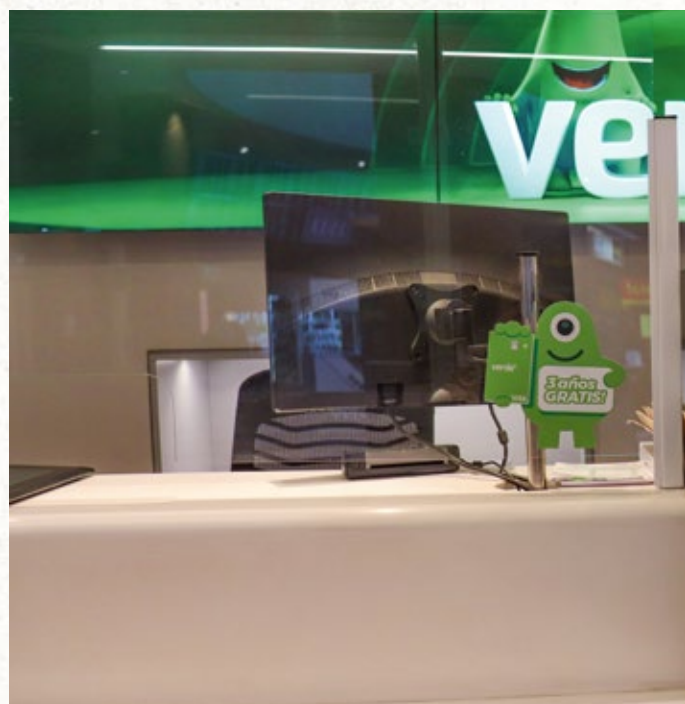
Ahorro para la economía de NUESTROS SOCIOS

Aplicamos políticas de precios responsables en todas nuestras líneas de financiamiento para defender la economía de nuestros socios.

En 2022 los socios de VERDE ahorraron 1.033 millones de pesos en intereses y cargos al operar con la cooperativa y no con financieras o bancos privados. Este ahorro para la economía de miles de familias uruguayas es consecuencia de las políticas de precios responsables que mantiene VERDE en todos sus productos. Este menor gasto representa un valor igual a 769 mil días de trabajo en el país.

Este año la cooperativa agregó un beneficio significativo para sus usuarios de tarjeta de crédito, ofreciendo una tarjeta internacional sin costo anual. Esta medida sigue reflejando el compromiso de la institución con abaratar los servicios financieros.

Uruguay es un mercado de crédito caro si lo comparamos con otros de América Latina: las tasas de interés de préstamos de financieras y el financiamiento de tarjeta de crédito promedian el 82% anual. A esto se suman costos anuales de tarjeta de crédito de unos \$ 3.173 en promedio. Ese menor gasto de familias y microempresas por utilizar un servicio de VERDE es superior a los 947 millones en los préstamos y 86 millones en intereses y cargos de tarjeta de crédito.



Las empresas cooperativas presentes en el sector financiero tienen importantes diferencias con las empresas tradicionales. Una diferencia sustancial es el destino de los excedentes, de las 'ganancias'. Dado el nivel de extranjerización del mercado bancario uruguayo (y que los bancos extranjeros son propietarios de las principales financieras) esas ganancias terminan en el exterior; en el caso de las cooperativas, **vuelven a los socios** y a aumentar el capital de la entidad para nuevos créditos con precios responsables. Los servicios de las cooperativas se diseñan para atender a los usuarios como verdaderos dueños de la entidad, que con su voto y su opinión influyen en las decisiones de la entidad; por eso cada proceso se diseña con base en la inclusión, el respeto y la transparencia de la información. A diferencia de esto hay competidores en el mercado que siguen utilizando prácticas que pueden resultar discriminadoras, ofensivas y/o poco claras a los usuarios.



Un fondo para proteger los riesgos de exclusión social

En 2019 la cooperativa implementó el Fondo de Protección de Socios, para atender a usuarios de préstamos que presentaran riesgo de exclusión social y que no pudieran hacer frente a sus obligaciones por razones médicas, de pérdida de empleo o sobreendeudamiento, entre otras. A setiembre de 2022 VERDE auxilió con soluciones a 685 personas por montos involucrados de \$ 63.761.691, que implicó una renuncia superior a los \$ 22 millones a la Cooperativa.

El 43% de los beneficiarios viven en el interior del país, y el 66% son mujeres.

PARTICIPACIÓN Y CULTURA

10 años de nuestro proyecto de educación y participación cultural, que genera espacios comunitarios de convivencia y cooperación.

La participación de los socios es esencial en todas las organizaciones cooperativas; la participación económica a través del uso de los servicios financieros y también la participación social en la construcción de una democracia interna sólida. Para estimular vías de participación que trascendieran las actividades formales de decisión -asambleas y elecciones-, VERDE diseñó un modelo basado en **actividades diarias de animación sociocultural**.

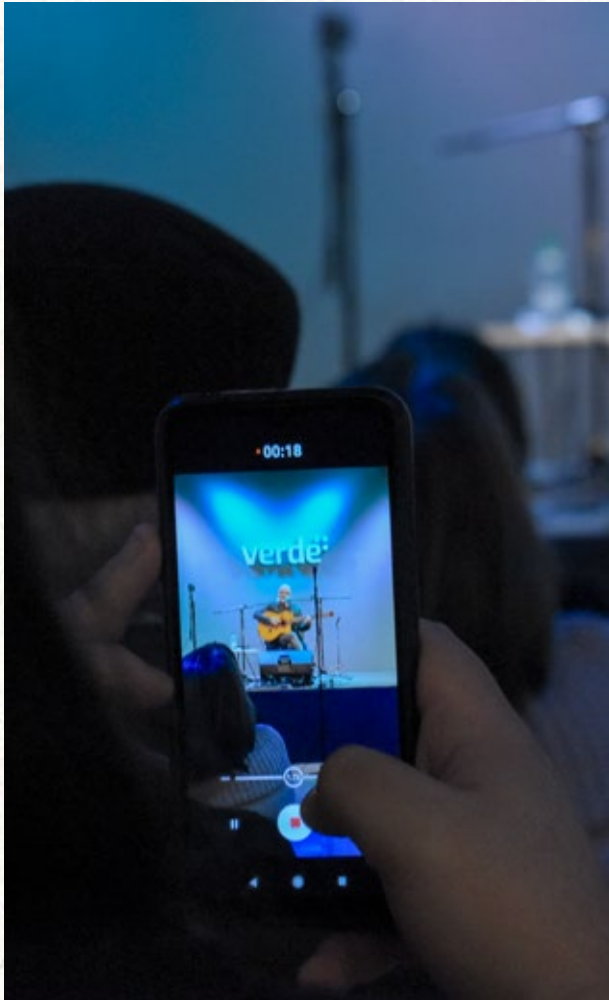
La Fundación VERDE es el brazo cultural de la cooperativa y su gestión se enfoca en la **participación, la promoción del bienestar, la educación cooperativa y el monitoreo de la gestión social y ambiental** de la entidad. En sus 10 años de funcionamiento la Fundación VERDE concretó 11.273 actividades presenciales y a distancia, involucrando a más de 400.000 personas.

El contacto humano, **la cercanía y el sentimiento de pertenencia** son diferenciales de la Fundación, que construye su propuesta cultural de forma cooperativa. Atiende las iniciativas de la comunidad al tiempo que permite a artistas de diversos géneros dar visibilidad a sus

trabajos y proyectos. Una agenda que fusiona actividades que contribuyen a la mejora de calidad de vida de los socios, como nutrición, ambiente, pilates, flexibilidad o yoga, juntamente con espectáculos musicales y exposiciones de arte y literatura. Charlas y talleres reúnen a escritores y docentes con los socios de VERDE para debatir acerca de la historia, la literatura y la realidad social del país.

Los programas de educación no formal de la Fundación se enfocan en tres áreas: la educación en cooperativismo, la educación financiera y la educación ambiental. Además de las actividades presenciales se elaboraron guías que abarcan las tres temáticas y se encuentran disponibles de forma gratuita en la web. En esta década, entre cursos presenciales y a distancia, participaron 67 mil personas en las diferentes instancias de formación.

Parte del trabajo de la Fundación es el monitoreo de **impactos sociales y ambientales** de la cooperativa. Participa de instancias de análisis y propuestas en temas de responsabilidad social empresarial, redes ambientales y espacios cooperativos.



Un canal web para llegar a todos

En 2017 implementamos FUCAC.TV, hoy MOVIDAVERDE.TV, una herramienta sin precedentes en nuestro país diseñada para difundir online y offline las actividades de la Fundación. Se trata de una propuesta inclusiva y democrática que permite, tanto a socios que no pueden asistir de forma presencial, como a la comunidad en general, acceder al contenido de forma gratuita durante las 24 horas del día los 365 días del año.

A lo largo de estos 5 años, movidaverde.tv ha tenido más de 4 millones de visualizaciones distribuidas en los 1070 contenidos creados.

Reconocida por los Premios Grafiti por su compromiso con la cultura nacional, por DERES como Práctica Innovadora, y por parte de CEMEFI-México dentro de las Mejores Prácticas de Responsabilidad Social de Empresas Latinoamericanas en el rubro Vinculación con la Comunidad.

Empleo de CALIDAD

Un equipo motivado que genera un clima interno positivo y equilibrado para el desarrollo personal.

El principal valor de la gestión de VERDE es la calidad humana y profesional de su gente, un equipo que ha demostrado una fuerte capacidad de adaptación y que ha generado un funcionamiento eficiente y de alta utilidad para los socios de la entidad.

El 84% 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 62% 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 12% 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 2020 y regula las relaciones laborales hasta 2022. El total de beneficios a sus colaboradores, extras al consejo de salarios, fue de \$ 3.840.844 millones en el período 2022. El ratio del salario de categoría de base interno frente al salario mínimo en Uruguay es de 2,17.

Al cierre de 2022 la entidad tiene 109 colaboradores, con un promedio de edad de 32 años. Es una organización con un nivel de rotación moderado: el total de los colaboradores presenta un promedio de 8 años de trabajo en la cooperativa y de 20 años al considerar sólo cargos de supervisión. El índice de ausentismo es de 3,8%. 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. El promedio de formación por colaborador es de 12 horas anuales.

El **cuidado de las personas** es una preocupación central en la gestión de la institución. Se cuenta con un equipo de salud interdisciplinario en prevención, seguridad y salud laboral 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 por el Ministerio de Trabajo.

Para la construcción de una gran cooperativa ha sido necesaria la conformación de **un equipo de gente solidaria**; cada persona suma dentro de una cultura basada en el enfoque al valor agregado al socio, el aprendizaje permanente, los valores internos y el cuidado de los compañeros.

Una de las mejores empresas para trabajar durante 12 años

La Cooperativa está presente en rankings de las mejores empresas para trabajar en Uruguay desde 2005. En 2022 tuvo el 6to lugar entre las mejores empresas, el 5to lugar entre las mejores empresas para trabajar para mujeres y en 2021, el lugar 7mo entre las mejores de América Latina para empresas locales.

Mucho más que un premio para la empresa es un reconocimiento a la capacidad del equipo de construir un ambiente amigable, equilibrado, con vínculos positivos entre las personas. Demuestra el valor del capital humano que hay detrás de una trayectoria de 50 años como la de VERDE.

IMPACTO

AM

BIEN

TAL





Gestión **AMBIENTAL**

Implementamos un nuevo sistema de clasificación de residuos y comenzamos a reciclar tarjetas de crédito.

Finanzas S.A. y Educación y **SENSIBILIZACIÓN**

En 10 años generamos 231 actividades con más de 65 mil personas formadas en temas ambientales.

Finanzas **VERDES**

Inversiones y préstamos subsidiados para impulsar impactos ambientales positivos en Uruguay.

Carbono **NEGATIVO**

Estamos forestando el Monte Verde, un proyecto integrado de animación sociocultural y de educación ambiental.

Gestión AMBIENTAL

Cada año introducimos medidas en nuestros sistemas de gestión ambiental para producir un mejor impacto ambiental como organización.

El factor ambiental para una institución financiera plantea tres retos principales: cómo gestionamos los recursos y nuestro impacto en el ambiente; cómo participamos a nuestros socios y a la comunidad para ser más responsables en el **cuidado del planeta** y cómo colaboramos con productos financieros para impulsar más prácticas “verdes”.

La propuesta de valor de VERDE va en el mismo sentido de la urgencia que tiene el mundo por ser ecológicamente responsable. **Asumir la responsabilidad y emprender una acción** efectiva, descarbonizando y haciendo una gestión ambiental interna rigurosa, pero también inspirando y apoyando a otros para que amplíen sus esfuerzos.

A través de un Plan de Gestión Ambiental rediseñado en 2022 establecimos criterios y prácticas responsables con el propósito de reducir nuestra huella de carbono y contribuir al desarrollo sostenible.

Implementamos un **sistema de clasificación de residuos** de acuerdo con la norma técnica



VERDE acordó su participación accionaria en ABITO, empresa que también participa en el reciclaje de desechos de la cooperativa.

UNIT 1239:2017 que propone una clasificación y un código de colores para cada fracción de residuos. Comenzamos a trabajar con la empresa ABITO, quienes operan con cooperativas como Organización San Vicente y Ave Fénix. Allí se reclasifican los materiales y se acondiciona cada uno por separado para que puedan ser reciclados por las diferentes industrias del país y la región. Instalamos una compostera en el Centro Cultural para la gestión de los residuos compostables propios, y también con el propósito de **educar a los socios sobre la técnica del compostaje** y de promover que sea replicado en sus hogares. En 2022 VERDE introdujo un sistema de reciclaje de tarjetas de crédito en placas de plástico usadas en la construcción, **siendo la primera entidad financiera en reciclar los plásticos.**

En consonancia con el plan 'Compromiso Verde 2030', implementamos una serie de acciones con impacto ambiental positivo en nuestros locales que van desde la eficiencia energética hasta la modificación de hábitos de consumo.

CONSUMO

CONSUMO ENERGÍA ELÉCTRICA (Real sobre medición sobre facturas)	Año 2022: 299.568 KWh 2021: 214.439 KWh
INTENSIDAD ENERGÉTICA (sobre un total de 4.308 m2)	69.5 Kwh/m2 / Año 2022 49.8 Kwh/m2 / Año 2021
CONSUMO AGUA (Estimado sobre medición de promedios mensuales)	Año 2022: 1.070 m3 2021: 1.164 m3

Consumo responsable de la cooperativa

La conciencia verde ha llevado a la cooperativa a una reducción significativa del consumo de papel de impresión en los últimos años (en 2022, 2.292 kgs utilizados, un 51% del cual es reciclado, 2.960 kilos se usaron en 2020), con un esfuerzo decidido en cambios de procesos y de hábitos de exceso de impresión y fotocopiado. El papel que se compra es ecoeficiente, con certificación del Consejo de Administración Forestal (FSC). VERDE promueve la no impresión de estados de cuenta y su entrega en versión digital; a setiembre de 2022 el 68,67% de los estados de cuenta remitidos son digitales -en 2018 esa cifra era de 8%.



Educación y SENSIBILIZACIÓN

Desde 2011 venimos educando y sensibilizando a socios en prácticas con conciencia ambiental

La educación ambiental es clave para concientizar a la población sobre la importancia de **sus acciones en el cuidado del planeta**. En este sentido, VERDE cuenta con un plan que apunta a crear nuevos espacios de reflexión, participación y compromiso que procura contribuir con el desarrollo sostenible.

En esta línea, desde el año 2011 realizamos 231 actividades enfocadas en la **responsabilidad ambiental**, con la asistencia de 67.994 personas y elaboramos 56 contenidos transmitidos en movidaverde.tv. Se generaron 4 documentos disponibles de forma gratuita para la comunidad, Curso de Animadores Ambientales, Manual de Huerta, y el más reciente, Guía de Buenas Prácticas Ambientales y Plan de Acción para el cambio climático en el que se desarrollan acciones concretas basadas en la sostenibilidad y el cuidado del ambiente.



Durante la emergencia sanitaria llevamos adelante una secuencia de videos 'Ecotips' semanales que se transmitieron vía streaming con datos útiles para aplicar en nuestra vida cotidiana. Además de continuar con el propósito de educar y sensibilizar, manteníamos contacto con nuestra comunidad mediante temas en el que podíamos generar impactos concretos.

Con el objetivo de apoyar y difundir sus trabajos y acciones que promueven, iniciamos un ciclo de entrevistas 'Emprendedores Sustentables', proyectos empresariales vinculados a **buenas prácticas ambientales, economía circular y consumo sustentable**.

En 2022, durante el mes de junio, realizamos un foro transmitido por el canal web con cinco especialistas en temas ambientales para aprender sobre: 'hidrógeno verde', 'monitor de desarrollo sostenible', 'energías renovables', 'ciudades sostenibles' y 'cambio climático'.



Plantación de 1000 Árboles Nativos en Ciudad de la Costa
"Proyecto Canelón"

Campaña educativa En Modo Verde

La campaña En Modo Verde comenzó en agosto de 2022 y es una acción emprendida para sensibilizar a la comunidad en temas ambientales. El conjunto de acciones incluye convocatorias a proyectos ambientales y materiales educativos a través de espacios de radio y redes sociales, guías de huerta, reciclaje y compostaje, y entrevistas a emprendedores ambientales, entre otros contenidos.

Es la primera campaña masiva de la cooperativa en temas de impacto ambiental, y alcanzó más de 970 mil vistas y reproducciones de su contenido.

Finanzas VERDES

Financiamos e invertimos para estimular proyectos ambientales

En este ejercicio VERDE implementó tres líneas de créditos para emprendimientos ambientales de micro y pequeñas empresas, que atienden a **compra de equipos de generación de energía limpia y de refrigeración** con mejora de la eficiencia energética, entre otros; compra de envases, filtros y recambio de lámparas y equipos; y para capital de trabajo o inversión a proyectos de desarrollo local que generan impacto positivo.

A esto se agregó un acuerdo con la cooperativa PROLECO para financiar proyectos de productores lecheros que quieren **renovar su matriz energética** y producir de manera más limpia con base en la energía solar.

Con la Agencia Nacional de Investigación e Innovación se realizó un llamado para la identificación de proyectos ambiental y socialmente responsables, en estado de incubación, con el objetivo de financiarlos con tasas subsidiadas.

A través de VERDE Inversiones S.A. se acordó la participación accionaria en **dos empresas referentes en materia ambiental en Uruguay**:



Créditos
para tus
proyectos
con impacto
ambiental
positivo

verde⁺



ABITO es una empresa de triple impacto que impulsa la revalorización de los residuos a través de la clasificación en origen y el transporte de los residuos para que puedan ser reciclados y compostados. En tres años logró compostar más de 140 toneladas de residuos, y reciclar 58 toneladas de cartón, 27 toneladas de envases PET y 26 toneladas de reciclables varios. Su gestión permitió que más de 254 toneladas de materiales terminaran en los rellenos sanitarios de la usina de Felipe Cardozo. Por otro lado, la participación en NewLife E-Waste Recycling,

la primera empresa uruguaya dedicada exclusivamente al reciclaje de residuos eléctricos y electrónicos. Newlife recicló en los últimos 6 años, 380 toneladas incluyendo materiales reciclables, reutilizables y peligrosos.

En los últimos años otorgamos créditos subsidiados a proyectos con impactos ambientales y sociales positivos de cooperativas y empresas de la economía social, que posteriormente se amplió a proyectos ambientales en general.



Acciones verdes para la comunidad

VERDE está comprometido con la realización de acciones concretas con impacto ambiental positivo. En los últimos años participó de proyectos como el cuidado de fauna marina, la limpieza de playas y programas de sensibilización por parte de ongs.

En 2022 colaboramos con el proyecto 'Curtina Recicla' junto con Fundación UPM; se trata de un emprendimiento constituido por siete mujeres con experiencia en reciclaje de residuos orgánicos, plásticos y textiles. El proyecto tiene como propósito mejorar el nivel de ingreso de las trabajadoras mediante la clasificación y valoración de residuos de la localidad de Curtina y zonas aledañas del departamento de Tacuarembó.

También nos sumamos este año al "Proyecto Canelón", una iniciativa que lleva adelante el Centro Cultural Shangrilá para plantar 1000 árboles nativos en espacios públicos de la Ciudad de la Costa. La primera plantación se realizó en agosto de 2022 y asistieron más de 500 personas.

Carbono NEGATIVO

En 2021 definimos el compromiso de alcanzar la condición de carbono negativo y en este periodo ya estamos implementando medidas para alcanzar el objetivo a 2026.

Verde definió que **será carbono negativo en 2026**. Para alcanzarlo trazamos **un plan de acción contra el cambio climático**, un plan de gestión ambiental, la medición periódica de emisiones y la compra de un campo para la plantación de árboles nativos con el fin de compensar nuestra huella de carbono. Se procedió a analizar el perfil de riesgo ambiental de la entidad con base en qué actividades financiamos y a definir acciones de mitigación para tales riesgos.

En el presente año realizamos una **nueva medición de emisión de gases de efecto invernadero** con Más Oxígeno, ONG argentina. El estudio abarcó el mayor grado de alcance (Alcances 1, 2 y 3) y el resultado definió un cálculo de 305 toneladas de CO₂eq, siendo los bienes y servicios adquiridos y el desplazamiento de colaboradores, las categorías de actividad de mayor incidencia (un 94% de las emisiones entre las dos). Realizando comparaciones con otras entidades financieras que reportan información ambiental, VERDE registra la mitad de emisión por colaborador y consume una cuarta parte de energía eléctrica.



El monte verde es una apuesta innovadora de VERDE para la compensación de su huella ambiental.

La alta importancia del cambio climático obliga al **compromiso de todos por una menor emisión** de carbono, para detener efectos que, en caso de no evitarlos, afectarán “nuestra salud, la capacidad de cultivar alimentos, a la vivienda, la seguridad y el trabajo”.

Es necesario que desde VERDE sigamos comprometiendo una contribución real y decidida al tema climático. Que nuestra acción refleje políticas efectivas de cuidado de los efectos climáticos **en todo lo que hacemos y en todo lo que apoyamos**. La Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el cambio climático define que hay tres categorías de acción: “reducir las emisiones, adaptarse a los impactos climáticos y financiar los ajustes necesarios”.



Monte Verde

Los árboles cumplen una doble función en el planeta: absorben CO₂ y generan oxígeno. Es por este motivo que desde VERDE decidimos poner en marcha la iniciativa de reforestación y plantación de árboles nativos. La acción de reforestar es una forma de ganarle la lucha al cambio climático y de reducir la contaminación atmosférica.

La iniciativa es considerada una de las líneas de lucha contra el cambio climático más efectivas; dota al planeta de pulmones y de una solución natural para limpiar la atmósfera de dióxido de carbono.

El campo es de 6 hectáreas y en él se proyecta, además de la plantación de un monte nativo, el funcionamiento de un centro de reuniones y la generación de energía solar.

IMPACTO

**EE
CO
NO
MI
CO**





Finanzas **SANAS**

Calificación A

por Fix- Fitch Ratings

**INNOVACIÓN
Y TECNOLOGÍA**

Rediseño de todos los canales
digitales de Verde en 2022.

Gobierno
COOPERATIVO

Auditoría social con resultados
de excelencia: 94%.

Modelo de valor
**AGREGADO
COOPERATIVO**

1.15 millones

de dólares de valor agregado
a la comunidad en 2022

Finanzas

SANAS

La Cooperativa se financia en un 100% con fondos propios. Tiene una cobertura sobre riesgos excepcional y niveles de eficiencia entre los más altos del mercado.

En el período 2021-2022 (cerrado al 30 de setiembre de 2022) VERDE registró un crecimiento del 9,5% en sus activos totales, con un saldo final de 5.461 millones. Los recursos propios son de 4.378 millones de pesos, (5.129 millones considerando provisiones generales y fondos estatutarios) con un incremento de 12% para el período. La cartera vigente este año llegó a los 2.853 millones de pesos. Los ingresos totales -medidos como la suma de productos financieros e ingresos por servicios- alcanzaron en el período el monto de \$1.680 millones, que deducidos los costos financieros relacionados al apalancamiento y riesgo crediticio, generaron un margen de \$1.238 millones. Los costos de explotación fueron en estos 12 meses \$604 millones, de los cuales

\$186 millones se relacionaron a retribuciones a empleados. Los pagos totales de impuestos, aportes y contribuciones que realizó VERDE por su operatoria a los gobiernos central y departamentales, incluyendo el impuesto al valor agregado, fueron de \$297 millones. La cooperativa se financia sin obligaciones financieras; los pasivos relacionados con la operatoria tienen su origen en obligaciones por compras en tarjeta de crédito. Tiene calificación de riesgo con grado inversor nacional, con nota A(uy) de Fix - Fitch Ratings. El resultado neto de gestión antes de ajuste por inflación fue de \$615 millones, que representa un ROA de 11,9%, frente a 6% de promedio en el sector, considerando las administradoras de crédito reguladas por el BCU.

CONTEXTO ECONÓMICO Y SOCIAL

Uruguay está en proceso de recuperación de los efectos económicos asociados a la pandemia de COVID-19. Hay señales mixtas relacionadas con el crecimiento de la economía, los niveles de empleo, la recuperación salarial y el consumo interno; los niveles de confianza del consumidor siguen estando en zonas de 'moderado pesimismo'.

El sector financiero presentó un crecimiento de 5% en los últimos 12 meses en el mercado de familias; por su parte las administradoras de crédito reflejan un desempeño de crecimiento del 20% en el año, con una rentabilidad de

inferior en casi un 30% para el conjunto del sector y una morosidad promedio del 19%.

El sector cooperativo -aún con las dificultades que presenta la falta de una información estandarizada- refleja un estado de complejidades ciertas en varias modalidades. En cuanto a las cooperativas de crédito hay señales de dificultades en la escala, rentabilidad, la eficiencia y el acceso al financiamiento; proyectos de regulación prudencial del sector cooperativo aparecidos en 2022 muestran los riesgos de incurrir en mayores costos operativos sin ninguna oportunidad de mejora apreciable de las condiciones de competitividad.

Metas 2022	Estado	Valoración
Cambio de marca	Culminado	El cambio de nombre era un paso que se consideraba necesario a mediano plazo. Las primeras evaluaciones son muy positivas respecto del proceso realizado.
Reactivación de la actividad crediticia	Avanzado	La evolución de la venta fue muy positiva a partir de 2022, aguardándose a evaluar la firmeza de las tendencias.
Inicio operaciones tarjeta prepago	Avanzado	Se cuenta con la habilitación de la operatoria por parte del Banco Central; se espera comenzar la misma en el segundo semestre de 2022.
Inicio operaciones Proyecto Paraguay	En proceso	Con muchas demoras relacionadas con la pandemia, se revisó el proceso de planificación y se comenzó las primeras acciones. Se proyecta comenzar la operación en 2023.
Revisión de procesos canales digitales	Culminado	Se realizó una revisión de procesos para la optimización de tiempos, integración de automatizaciones y mejoras en la experiencia digital de usuarios. Se evalúa la aplicación de los cambios efectuados.
Tarjeta de crédito gratis	Puesto en producción	Se definieron las características del producto tarjeta internacional gratis, se evalúa positivo el desempeño de la colocación.

ACTIVIDAD OPERATIVA

FUCAC VERDE Cooperativa es la mayor cooperativa de ahorro y crédito y la **segunda mayor empresa cooperativa de Uruguay**. Opera en 8 locales directos de atención en Montevideo, Maldonado y Ciudad de la Costa. Los socios también son atendidos en los servicios de la cooperativa a través de canales como internet, contact centers, una aplicación para móviles, redes sociales, 13 puntos de promoción y más de 1000 locales de redes de cobranza en todo el Uruguay. Los principales servicios están constituidos por líneas de crédito a familias y microempresas, complementados por seguros asociados y servicios de asistencia. La tarjeta de crédito es el único producto en el que la institución utiliza un nombre diferente al de la propia marca, operando con Mastercard desde 2010 y a partir de 2021, VISA. En 2019 se inició el proceso ante el Banco Central del Uruguay para **iniciar operaciones de dinero electrónico** mediante FUCAC Dinero Electrónico S.A.; se cuenta con la habilitación a partir de julio de 2022 para la operación y se prevé que el inicio de la emisión sea en el segundo semestre del mismo año bajo la marca GRIN.

En 2021 comenzó a operar Verde Inversiones S.A. para la participación en proyectos

productivos con enfoque en la sostenibilidad ambiental. El Banco Central del Paraguay ya otorgó autorización para la operación de Crédito Verde S.A., proyecto liderado por VERDE para el mercado paraguayo; se trabaja para su apertura en 2023.

PROCESOS DE PLANIFICACIÓN Y METAS A FUTURO

La base de la planificación de VERDE está consagrada en los planes de negocios de revisión por parte de la Asamblea de Delegados. El proceso de planificación VERDE 2030 realizado en 2021 tuvo como base la participación de socios, colaboradores, delegados y otros actores de relevancia, representativos de los grupos de interés. El nuevo Plan de Negocios surgido de ese trabajo abarca el período 2022-2026 y **define un camino de evolución digital de la cooperativa**, con cuatro líneas estratégicas principales: Defender la economía de nuestros socios; Ser parte de los cambios; Crecer y Optimizar talento y compromiso. Algunos de los proyectos incluidos en el Plan son los destacados a continuación:

Metas y compromisos futuros	Año	Estado
Regulación interna que garantice una participación de la mujer en la toma de decisiones y liderazgo en lugares de dirección social y ejecutiva de la Cooperativa.	2022	En 2021 se incorporó la regulación de cuotas garantizando la participación de mujeres en los órganos de gobierno de la cooperativa.
Alianzas con instituciones con las que se realicen acciones específicas para promover mejoras en las condiciones de vida de las personas menos favorecidas, incluyendo acciones culturales, de salud y financieras.	2022	Se amplió el conjunto de alianzas de la cooperativa en materia de financiamiento e inversión ambiental. La Fundación trabaja con 55 ong's, asociaciones y gobiernos locales para el desarrollo de programas sociales y educativos.
Mantener coberturas especiales del patrimonio por riesgo crediticio mediante provisiones generales, finalizando el periodo con un índice de 184% de provisiones/ cartera vencida.	2023	El índice referido se encuentra en 167% al cierre de 2022.
Implementar servicios financieros que estimulen la incorporación de energías renovables entre los socios.	2023	Se firmó acuerdo con cooperativa Proleco para el financiamiento subsidiado de implementación de equipamientos de energías renovables. La puesta en práctica es incipiente.
Productos diseñados específicamente para la población de mayor exposición a la informalidad, los sectores jóvenes e inmigrantes.	2025	Líneas de crédito diseñadas para trabajadores informales fueron revisadas en 2022 y la cartera atendida creció un 23%. Se promovió hacia finales del periodo un crédito exclusivo a jóvenes con resultados satisfactorios.
Alcanzar la calidad de empresa carbono negativo.	2026	Se avanza con el objetivo desde el plan de gestión ambiental para la mitigación de efectos y la plantación de árboles para la compensación.



Microempresas y trabajo informal

Uno de los diferenciales principales de VERDE respecto de otras cooperativas o entidades financieras es su apuesta por el microcrédito productivo.

Desde los años '70 la institución tiene experiencia en la administración de fondos aplicados a proyectos artesanales y pequeños productores agropecuarios; en los años '90 y 2000 gestionó recursos provenientes de organizaciones internacionales como el BID-FOMIN y Oikocredit para el financiamiento de microempresas, y para la capacitación de emprendedores con programas con Cesvi y el Estado italiano.

Actualmente VERDE sigue siendo una de las entidades uruguayas con más financiamiento a emprendedores y trabajadores informales independientes.

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

Verde es la evolución digital de FUCAC, y ese es un desafío para mantener un alto estándar de liderazgo en materia de adaptabilidad, servicio y seguridad, al mismo tiempo de valor humano.



La innovación en VERDE está enfocada en mejorar la experiencia de los usuarios, y en la eficiencia y seguridad de los procesos. La industria financiera se transforma de manera rápida al ritmo de la digitalización y la preferencia de los usuarios por contar con servicios rápidos y seguros, lo que impone un desafío de actualización permanente.

Este año existió una apuesta fuerte a cambios en materia comercial y tecnológica, con un **rediseño completo de las plataformas digitales** y sus procesos asociados y el desarrollo de nuevas herramientas. Con el apoyo de consultores externos se desplegó un trabajo intenso de mapeo de las interacciones claves entre VERDE y los usuarios, caracterización de las preferencias y un plan de mejora para impactar en las condiciones de rapidez y abatir demoras en el servicio.

Los cambios en los servicios se realizan **a partir del diálogo con los socios**; su opinión es seguida de manera continua a través de encuestas, intervenciones en redes sociales, sugerencias y reclamos, y es base de las transformaciones en la gestión.

El core del negocio se atiende con un sistema de desarrollo propio, Microcoop, que desde 2016 está integrado con un CRM que resuelve la decisión en las transacciones. El 100% de las operaciones se aprueba con base en un scoring. VERDE tiene un avanzado sistema de gestión de seguridad de la información que toma en cuenta las mejores prácticas de la industria; la entidad cuenta con auditorías de tecnología informática y consultorías con base en hackeo ético. Uno de los aspectos relativos a la seguridad informática y la gestión de riesgos es la **protección de datos de los usuarios y sus operaciones**; VERDE está sujeto a una regulación que ha tenido modificaciones en los últimos años, e implica para la institución políticas y sistemas rigurosos de confidencialidad y ciberseguridad.

En setiembre 2022 la cooperativa recibió la recertificación por LSQA en calidad, según

la norma ISO 9001:2015, en sus “Servicios de Atención a Socios” la que mantiene desde el año 2016. Los procesos principales que están certificados son Asesoramiento y venta, Atención de quejas y reclamos y Atención a morosos. En este año se amplió la certificación incluyendo la gestión de mora tardía lo que demuestra el compromiso de Verde en la mejora continua. En la última auditoría dicho organismo han identificado fortalezas como el compromiso y capacitación de todos los funcionarios en la gestión de la calidad destacando que “El sistema de gestión de la calidad de la cooperativa es completo y se caracteriza por la realización de procesos estructurados e informatizados. Se dispone de una estructura de sistemas que garantiza la seguridad y la continuidad de las operaciones”.

Entre 2021 y 2022 se lleva adelante un proceso de revisión bajo el concepto de ‘experiencia del cliente’, para tratar de **alcanzar la mejor versión de la cooperativa**, enfocada en las necesidades y preferencias de los socios. Se cuenta con consultores extranjeros y nacionales para desarrollar un mejor modelo de generación de experiencias y agregar valor a los servicios de VERDE.

Humanización en los servicios

La creciente atención a través de canales digitales provoca una tendencia de menor contacto humano entre la cooperativa y los socios. Como organización se debe cuidar que el diseño de esos canales remotos resuelva la necesaria condición de simpleza, accesibilidad y amigabilidad en consultas y transacciones, pero más allá de eso conseguir que la organización toda asegure que tanto los servicios con contacto o sin contacto humano atiendan las particularidades de las personas, sus necesidades y sus limitaciones.

En todo el mundo hay una tensión entre la necesidad de automatizar procesos para las instituciones financieras, la facilidad para los clientes de contar con soluciones que puedan hacer desde su casa o trabajo, con la flexibilidad y la guía que sólo se pueden alcanzar con la participación de una persona que nos asista.

En VERDE iniciamos en 2022 un proceso de ‘humanización en los servicios’ que mediante talleres y encuentros procura en todas las áreas, lograr el foco y la sensibilización de los colaboradores en poner el foco en soluciones, en la empatía y que somos un equipo de personas con valores humanos, atendiendo a personas.

Carta del **PRESIDENTE**

En 2021, en el marco de un proceso de planificación estratégica de largo plazo, que se nutrió con la mirada y aporte de los diferentes grupos de interés que la conforman, la cooperativa aprobó un plan de negocios que define metas y acciones en las que se incluye un fuerte acento en la evolución digital, en la internacionalización de la marca y en los impactos ambientales y sociales.

FUCAC ahora es VERDE, y eso es mucho más que un cambio de nombre. Es diferenciarnos, es asociar nuestra identidad y nuestra marca con un color que nos acompaña desde hace

mucho tiempo, pero más importante aún, es una señal permanente del enorme compromiso asumido por nuestra Institución: “Ser la empresa más verde de Uruguay: una empresa social reconocida por su liderazgo en sostenibilidad, finanzas inclusivas e innovación.”

VERDE es la evolución de una organización que reafirma su compromiso con el ambiente y con la gente, con los principios y valores cooperativos, es pensar en sostenibilidad entendiendo que la generación de valor trasciende los límites de la dimensión económica, sin desconocer su importancia.



Setiembre de 2022 marca el cierre de un nuevo período donde muchas de las metas fueron alcanzadas, y entre las cuales vale especialmente mencionar: el crecimiento de las operaciones después de dos años afectados por la pandemia, mantener una excelente calificación de riesgos a pesar de un contexto de riesgos crediticio más complejo, la obtención de un nivel de excelencia en la auditoría social, el inicio de inversiones en proyectos con impacto ambiental positivo y el desarrollo de productos de financiamiento verdes.

Asimismo, este renovado impulso de la mano de un equipo de colaboradores comprometidos y

profesionales, nos orienta hacia la concreción de nuevas alianzas estratégicas con empresas de igual vocación por el cuidado y preservación del ambiente, hacia la reducción de la huella de carbono y otras acciones que ponen énfasis en variables ambientales, sociales y de gobernanza, de la misma forma que nos guía para continuar trabajando en el desarrollo y mantenimiento de altos estándares de transparencia y eficiencia con afán de continuar prestando servicios financieros de excelencia.

Fernando Piedrabuena
Presidente

GOBIERNO COOPERATIVO

Somos una de las principales empresas de propiedad social en Uruguay, con un modelo de gestión profesional basado en la ética y la transparencia.

ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

El capital social de la cooperativa VERDE asciende a \$ 973.012.370 al 30 de setiembre de 2022. Se compone íntegramente por partes sociales; no existen operaciones activas por participaciones con interés. Las partes sociales están compuestas por 336.954 cuentas; las 10 mayores cuentas de partes sociales juntas suman un total de \$ 7 millones, 0,71% del capital integrado. No existen partes sociales por integrar. Las principales variaciones en 2022 se dieron por la distribución de excedentes realizada con posterioridad a la aprobación de los estados financieros a 2021. Se retiraron en el ejercicio 474 socios con un monto total de \$ 4.715.021 de partes sociales que se desafiliaron en el período 2021-2022. Los Estatutos Sociales de VERDE están publicados en la web de la institución. Lo relacionado con el funcionamiento de los órganos de dirección está regulado en los capítulos IV a VI de los Estatutos. La dirección y representación de VERDE son ejercidas por el Consejo Directivo, órgano de 5 miembros. Son directores no ejecutivos, honorarios, elegidos por la Asamblea de Delegados cada 3 años, y cuya reelección no está limitada. Para asegurar la competencia necesaria en el ejercicio de la dirección de la cooperativa por parte de los 5 miembros, el Estatuto define un procedimiento en el cual la Comisión Electoral debe evaluar la idoneidad de los postulantes. **La Asamblea de Delegados** es el

máximo órgano de la cooperativa; está integrada por 55 delegados titulares y 55 suplentes, que son elegidos cada 5 años por el conjunto de los socios en elecciones donde pueden participar todos los socios al día con sus obligaciones. Las normas incluidas en el capítulo XII de los Estatutos establecen la regulación del sistema electoral, mientras que el capítulo X fija responsabilidades y funcionamiento de la Comisión Fiscal, que es un órgano de 3 miembros con la responsabilidad de vigilar el funcionamiento del Consejo directivo y de la institución en general. El quórum mínimo para sesionar es el 50% de los miembros y las decisiones son tomadas por mayoría simple en todos los órganos, excepto para la reforma de los Estatutos para lo que se requiere el acuerdo de dos tercios en la Asamblea de Delegados. Cada delegado tiene un voto. El régimen vigente hasta 2019 estableció que las asambleas deben ser presenciales; en 2020 un decreto estableció la posibilidad de funcionamiento por mecanismos no presenciales en las asambleas de las cooperativas y VERDE reguló en 2021 **sus formas de funcionamiento remotas y semipresenciales**. En la Asamblea realizada en diciembre de 2021 se aprobaron por unanimidad todos los puntos presentados: la memoria anual y los estados financieros, el reporte de sostenibilidad, la distribución de excedentes, y el presupuesto anual.



ESTRUCTURA DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo Directivo y la Comisión Fiscal son elegidos por períodos de 3 años por la Asamblea de Delegados. Actualmente el Consejo Directivo está integrado por Fernando Piedrabuena como Presidente (ingresó en el Consejo Directivo en el año 2015), Alfredo Minchilli en el cargo de Vicepresidente 1º (año 2015), José Claramunt Vicepresidente 2º (año 2021), Doris Osano Secretaria (año 2021) y Magdalena Fernández Tesorera (año 2015). La última elección de Consejo Directivo fue en el año 2021. Las funciones y facultades del Consejo Directivo están dispuestas en el Capítulo VI de los Estatutos. Las responsabilidades de cada cargo están detalladas en los Capítulos VII a IX. Del Consejo Directivo dependen la dirección ejecutiva de la empresa -conformada por la gerencia general y las gerencias de área- la auditoría interna y las asesorías. El Presidente del Consejo Directivo no ocupa cargo ejecutivo o rentado alguno en la cooperativa. El rol de sindicatura o control está dado por la Comisión Fiscal, compuesta por Carlos Negro, Presidente; Diego Díaz, Vicepresidente y Gloria Canclini, Secretaria. El Comité de Auditoría está conformado por José Claramunt, Diego Díaz y Martín Machado. Sus objetivos y labor están regulado por el Reglamento de Funcionamiento del Consejo Directivo y el Documento del Sistema de Gestión Integral de Riesgos, en los que se recogen las pautas de los estándares de gestión

del Banco Central del Uruguay. El personal superior registrado en el organismo supervisor del sistema financiero es el siguiente: integrantes de Consejo Directivo y Comisión Fiscal ya informados; Javier Pi León (Gerente General), Mariángel Betancor (Gerente Comercial), Pablo Franchi (Gerente de Operaciones y Oficial de Cumplimiento), Martín Machado (Gerente Financiero), Gonzalo Rodríguez (Contador General), Mariana Pereyra - Instituto de Desarrollo Cooperativo (Auditor Interno). Más información referida al personal superior se encuentra disponible en la página web del BCU, www.bcu.gub.uy. El Consejo Directivo ha mantenido 12 reuniones en el período octubre 2021-setiembre 2022; la Comisión Fiscal se reunió en 12 oportunidades y el Comité de Auditoría 6 veces. No han existido ceses ni suspensiones de miembros en los respectivos órganos. Respecto de otras entidades formadas por VERDE: • La Fundación VERDE es una entidad que se dedica a la ejecución de programas socio culturales de participación de los socios de la cooperativa, y es regulada por el Ministerio de Educación y Cultura. Su órgano de seguimiento es el Consejo de Administración, con tres miembros elegidos por el Consejo Directivo de VERDE. El director ejecutivo de la Fundación VERDE es César Boné. • Verde Inversiones S.A. es una sociedad que se dedica a inversiones en proyectos productivos. Sus directores son Fernando Piedrabuena, Martín Machado y

Magdalena Fernández. No tiene estructura administrativa propia. • FUCAC Dinero Electrónico S.A. es una empresa formada por VERDE para la emisión de medios de pago; al cierre del ejercicio cuenta con la autorización del Banco Central del Uruguay y se proyecta el inicio de actividades para 2022. Sus directores son Magdalena Fernández,

Alfredo Minchilli y Javier Pi León, mientras que su Director Ejecutivo es Gonzalo Rodríguez. • Crédito Verde S.A. es una empresa de tecnología financiera fundada en Paraguay que no tiene operaciones al momento; cuenta con autorización a operar de parte del Banco Central del Paraguay. Su director es Juan Raggio.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS

Las normas del sistema financiero y las normas del sector cooperativo determinan que las entidades como VERDE deben disponer de una organización de control interno según regulaciones específicas, y de estructuras y métodos de control adecuados. Desde 1992 VERDE está regulado por el Banco Central -Superintendencia de Servicios Financieros, como cooperativa de intermediación financiera hasta 2007 y como administradora de crédito a partir de ese año. La regulación financiera -que alcanza a 2 de alrededor de 70 cooperativas de ahorro y crédito que funcionan en Uruguay- impone una supervisión prudencial con estándares de gestión y un régimen de información con base en las normas internacionales de información financiera y las normas de Basilea. Entre otros sistemas, la supervisión prudencial exige un reporte y una evaluación constantes de los riesgos de lavado de activos y financiamiento al terrorismo. VERDE cuenta con una normativa interna de prevención del riesgo con métodos y resultados que son auditados anualmente. El documento del sistema de gestión integral de riesgos determina niveles de cobertura y procesos de control para cada riesgo. **El sistema de gestión de riesgos comprende todas las medidas de vigilancia integradas mediata o inmediatamente en los procesos de trabajo, la información y la toma de decisiones.** Son efectuadas por personas o unidades organizacionales que toman parte

en los procesos de trabajo y que, a menudo, son responsables tanto de los resultados de los procesos a vigilar como de la gestión de resultados de la vigilancia. El sistema define indicadores y revisiones relativas a los riesgos crediticio, de liquidez, operacional, de tasa de interés, de tipo de cambio, de reputación, de cumplimiento y de países. Existe un seguimiento periódico de los riesgos financieros, de crédito y de liquidez, por parte del Comité de Crédito, y de los riesgos operativos por parte del Comité de Auditoría.

En 2022 se realizó por primera vez un relevamiento de los riesgos ambientales, sociales y de gobierno, identificando los eventuales impactos y las medidas de control y mitigación. Se integró a partir de estas revisiones una actualización del Documento de Políticas de Gestión, del Código de Gobierno Cooperativo y un estudio de la cartera para identificar el perfil de riesgo ambiental de la institución.

La Gerencia General realiza reportes sobre riesgos reputacionales, de cumplimiento y riesgo país, al Consejo Directivo. El Consejo recibe información mensual sobre resultados en indicadores relacionados a gestión de riesgos. Los estados financieros y el análisis de resultados de riesgos son informados anualmente a la Asamblea de Delegados. Además, VERDE se



encuentra controlada por la Auditoría Interna de la Nación, organismo al que se reporta información institucional y económica de la cooperativa. No se han registrado pérdidas extraordinarias por eventos contemplados o no en la matriz de riesgo. En el período la auditoría externa estuvo a cargo de Marcelo Introini & Asociados -con informe sin observaciones, los servicios contratados con la mencionada firma datan del año 2007, con la rotación del socio de auditoría responsable cada 3 años, tal cual lo impone la normativa bancocentralista y sugieren las normas internacionales de auditoría. El responsable de la selección y contratación de los auditores es el Consejo Directivo,

mientras que la contraparte en el desarrollo de los trabajos de campo es la administración. La firma de auditores externos no presta otros servicios o asesoramiento en ninguna otra área. La auditoría interna está a cargo del Instituto de Desarrollo Cooperativo. La cooperativa cuenta con auditoría externa, auditoría interna, y se sometió durante el periodo a la calificación de una entidad internacional, Fitch Ratings, así como a la auditoría social de certificadores autorizados por Cerise bajo su metodología SPI IV. Todos estos controles y revisiones por parte de ámbitos internos y externos exigen un alto estándar de transparencia y rigurosidad profesional, lo que contribuye a la reputación de VERDE.

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

El Código de Conducta reúne los compromisos éticos y las reglas internas de comportamiento que deben seguir todos los integrantes de la cooperativa, independientemente de sus roles. La última revisión del Código está vigente a partir de 2020 y se basó de manera principal en talleres internos de gestión basada en valores, que fueron reeditados en 2022. **Los compromisos están alineados con las transformaciones que permitan desarrollar una economía más verde: humana, inclusiva y equitativa.** El documento detalla el contenido de cada compromiso: generar impacto positivo en la comunidad; cuestionarnos y aprender; abrir oportunidades; desempeñarnos en una gestión eficiente a través del profesionalismo y la calidad; cuidar el ambiente; promover la cultura y la participación; defender la economía social y el consumo responsable; desarrollar una estrategia basada en la sostenibilidad; garantizar el respeto hacia las personas; priorizar la confianza y la credibilidad en todas las relaciones; alentar la educación cooperativa y la educación

financiera. La cooperativa se compromete a ser un agente transparente en el mercado, con estados financieros, calificaciones y reportes públicos para una suficiente información de su desempeño financiero. “Tendremos cuentas claras y confiables con nuestros socios. Fomentaremos un diálogo honesto para atender los requerimientos y reclamos de nuestros grupos de interés. En todas las operaciones estableceremos prácticas basadas en la toma de decisión consciente de cada usuario. Nuestras comunicaciones en todas sus expresiones seguirán como principios la veracidad y la transparencia” establece el Código. El documento que regula la conducta en VERDE define asimismo criterios para las prácticas anticorrupción y antiabuso; la promoción de un ambiente laboral saludable, la no discriminación, la información veraz, la obligación de reserva y el tratamiento de las denuncias, entre otros. El informe anual de gobierno cooperativo ha sido aprobado por el Consejo Directivo de VERDE en su sesión de fecha 27 de octubre de 2022.



Modelo cooperativo DE VALOR AGREGADO

Verde mide su contribución económica a la comunidad, surgida de sus operaciones financieras y no financieras

La gestión de toda cooperativa se enmarca en su modelo de democracia interna, donde todos los socios son dueños de la empresa y cada uno tiene un voto, que es independiente a su aporte económico. La finalidad de las cooperativas es el beneficio a sus miembros con una actividad con impacto social positivo, basada en la equidad y la solidaridad y no en la especulación. A través de su labor las cooperativas son un modelo de democratización de la riqueza, a contramano de las tendencias de creciente concentración económica.

La metodología de valor agregado cooperativo de la Alianza Cooperativa Internacional -Coop Américas es un instrumento de medición del impacto social de la cooperativa en su comunidad. El 'valor agregado visible' surge de los estados financieros de la cooperativa y de su operatoria, mientras que el 'valor agregado invisible' refleja el ahorro a favor de los socios, por utilizar los beneficios de la cooperativa.

Este análisis fue implementado por VERDE en 2017 y desde ese momento permitió monitorear las diferentes dimensiones del impacto económico y su comportamiento. El valor agregado de VERDE en el periodo anual finalizado en 2022 fue de USD 115 millones, un 8,7% mayor a 2021.

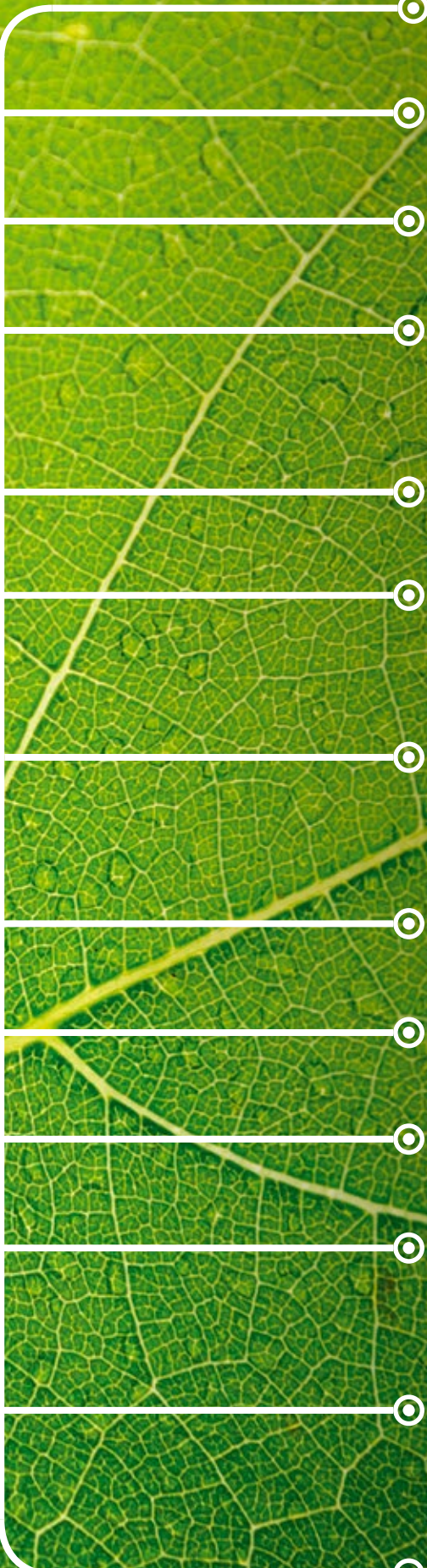
Cuadro de valor agregado cooperativo

	2021	2022
VALOR AGREGADO COOPERATIVO VISIBLE		
• Empleo: Retribuciones, beneficios y seguridad social	182.804.360	203.776.328
• Impuestos	277.055.224	296.888.783
• Educación, participación y comunicación con socios	29.143.373	13.650.881
• Préstamos otorgados	1.394.610.386	1.807.933.272
• Proyecto distribución excedentes	600.276.853	287.765.862
• Reservas del ejercicio	331.409.247	655.193.897
• Compras a proveedores nacionales	402.669.909	422.129.346
• Otros	26.045.796	79.312.338
Total VAC Visible	3.244.015.147	3.766.650.707
VALOR AGREGADO COOPERATIVO INVISIBLE		
• Ahorro por diferencia de tasas en crédito de FUCAC con respecto a las tasas promedios del mercado.	1.105.944.730	947.343.396
• Ahorro en los costos de tarjeta de crédito FUCAC con respecto a los costos de las tarjetas del mercado.	76.351.222	85.890.475
• Ahorro por actividades gratuitas destinados a asociados y/o a la comunidad (valoradas a costo de mercado)	23.767.210	37.991.180
Total VAC Invisible	1.206.063.161	1.071.225.051
Total Valor Agregado VERDE 2022	4.450.078.309	4.837.875.758



VERDE Y LA TEEN BILI DAD



- 
- Misión, Visión y Propósito
 - Principios y valores
 - Análisis de materialidad
 - Certificaciones y evaluaciones externas
 - Estrategias y sostenibilidad
 - Identificación y diálogo con los grupos de interés
 - Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible
 - Proveedores
 - Alianzas
 - Fondo de Educación Cooperativa
 - Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno
 - Balance de Cumplimiento con los Principios Cooperativos
 - Cuadro de indicadores GRI

El Reporte anual de VERDE 2022 presenta el desempeño de la Cooperativa en aspectos sociales, económicos, de gobierno cooperativo y ambientales por decimocuarto año consecutivo.

El informe registra la actividad, políticas y acciones de la Cooperativa y de la Fundación VERDE comprendida entre el 1ero de octubre de 2021 y el 30 de setiembre de 2022. VERDE es una cooperativa de ahorro y crédito, es único miembro de la Fundación Verde y propietario de un grupo de empresas en fase de incipiente operatoria. Los datos que se aportan surgen de cifras contables y bases de datos de la institución; existen en el documento estimaciones sólo para cálculos de datos de mercado que no están al alcance de la cooperativa, y se hacen las aclaraciones correspondientes a esos cálculos.

Tiene como base los estándares GRI en su versión G4 (opción exhaustiva de conformidad con la guía), los indicadores de balance social cooperativo de la Alianza Cooperativa Internacional- Américas, y los estándares universales de gestión del desempeño social para microfinanzas -SPI4 definidos por el SPTF Social Performance Task Force. VERDE participa activamente de instancias nacionales y regionales para la revisión de estándares de evaluación del desempeño social en las cooperativas de ahorro y crédito.

El diseño y ejecución de las operaciones de la Cooperativa tiene como marco un conjunto de políticas de sostenibilidad y de alineamiento a los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas. El impacto en el bienestar y la inclusión social de los usuarios y de la comunidad se evalúa de acuerdo con los objetivos de desempeño social y sus indicadores relacionados, que son la base de la rendición de cuentas que está representada en el presente Reporte.

Los principales impactos de la institución tienen relación con la generación de acceso a servicios financieros a la población de bajos recursos; la generación de capital social; el precio de los servicios financieros; las actividades de educación, culturales, de participación de los socios de la institución; empleo, y ambientales. La medición de estos impactos está dada por los indicadores de este Reporte.

Misión, Visión y Propósito

La misión social de VERDE es desde 2022: *Poner las finanzas a favor de las familias uruguayas a través de soluciones financieras sencillas y baratas, contribuyendo a su inclusión financiera a precios justos.*

La visión es: *Ser la empresa más verde del Uruguay: una empresa social reconocida por su liderazgo en sostenibilidad, finanzas inclusivas e innovación.*

El propósito institucional se define de la siguiente manera: *Cooperar con nuevos sueños para impulsar mejores vidas.*

Principios y valores

Los principios y valores de VERDE son los propios de las organizaciones cooperativas, definidos oportunamente por la Alianza Cooperativa Internacional.

Las cooperativas se basan en los valores de autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Los miembros de una cooperativa creen en los valores éticos de honestidad, actitud receptiva, responsabilidad social y respeto hacia los demás.

Son principios para estas organizaciones: Adhesión voluntaria y abierta; Gestión democrática de los miembros; Participación económica de los miembros; Autonomía e independencia; Educación, formación e información; Cooperación entre cooperativas e Interés por la comunidad.

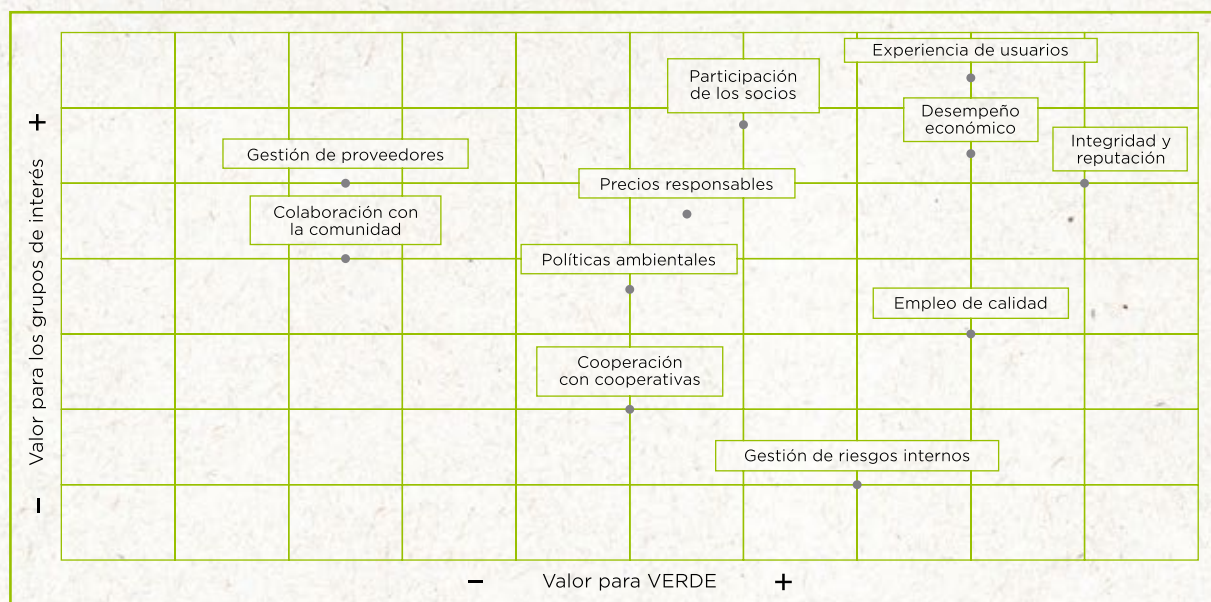
Estrategias y sostenibilidad

Las políticas de sostenibilidad, objetivos, metas y programas sociales de VERDE pueden consultarse en el blog movidaverde.com. El siguiente cuadro relaciona los objetivos de sostenibilidad, los temas materiales y los grupos de interés considerados como base del presente reporte.

	SOCIOS	COLABORADORES	COMUNIDAD	PROVEEDORES	COOPERATIVAS
GRUPO DE INTERÉS	Personas, familias, Microempresarios	Personas seleccionadas sin distinción de identidad de género, raza, credo, edad u orientación sexual	Vecinos, Organizaciones sociales, Organizaciones públicas, Instituciones académicas y ambientales	Empresas proveedoras de productos y servicios	Cooperativas nacionales y del exterior, Confederaciones, Cámaras cooperativas, Organismos públicos de fomento del cooperativismo
OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD	Acceso a servicios financieros en condiciones justas a beneficiarios de bajos recursos en todo el Uruguay	Ser la mejor empresa para trabajar en el país	Acceso a servicios financieros en condiciones justas a beneficiarios de bajos recursos en todo el Uruguay	Establecer alianzas con base en la innovación social	Establecer alianzas con base en la innovación social
	Productos financieros para compra y mejora de viviendas y acceso a servicios básicos	Capacitación a colaboradores, directivos, socios y proveedores	Llegar con servicios a las poblaciones más pequeñas	Alcanzar el posicionamiento como empresa verde y socialmente responsable entre grupos de interés	Promover el financiamiento de proyectos cooperativos
	Llegar con servicios a las poblaciones más pequeñas	Promover una cultura de trabajo basada en el respeto y la alegría	Establecer alianzas con base en la innovación social		Promover la competitividad y transparencia del sector cooperativo de crédito en Uruguay
	Desarrollar sistemas de control y participación, y estándares éticos en todo el gobierno corporativo		Convertirnos en carbono negativos en 2026		Alcanzar el posicionamiento como empresa verde y socialmente responsable entre grupos de interés
	Lograr una amplia participación de los socios en programas de educación y animación socio cultural		Alcanzar el posicionamiento como empresa verde y socialmente responsable entre grupos de interés		
	Aumentar el capital de la membresía				
	Efectivo control democrático de los socios				
ODS	1, 4, 8, 9, 10, 11 y 16	3, 4, 5, 8 y 10	1, 3, 4, 8, 9, 12, 13 y 17	8, 12 y 17	12 y 17
TEMAS MATERIALES GRI	Satisfacción usuarios	Calidad de ambiente laboral	Oferta de productos con impacto ambiental positivo	Gestión de proveedores	Cooperación con cooperativas
	Reputación y transparencia	Desarrollo profesional del capital humano	Gestión ambiental	Canales de diálogo y atención de reclamos	Reputación y transparencia
	Participación de los socios	Gestión ambiental	Colaboración con la comunidad	Estabilidad financiera	Estabilidad financiera
	Canales de diálogo y atención de reclamos	Programas educativos Fundación	Programas educativos Fundación		Oferta de productos con impacto ambiental positivo
	Precios responsables				Programas educativos Fundación
	Estabilidad financiera				
	Gestión de riesgos internos				
	Programas educativos Fundación				
METAS E INDICADORES PRINCIPALES	Ahorro de los socios por uso de los servicios de VERDE	Índices de ambiente laboral	Resultados de programas culturales	Relación con proveedores estratégicos	Programas de intercooperación y transferencia
	Excedentes y formación de capital	Resultados de programas de desarrollo interno	Participación en propuestas educativas	Inversión en proveedores locales	Operaciones con cooperativas
	Indicadores de productividad	Índices de rotación y ausentismo	Resultados de alianzas	Resultados de alianzas	Contribución a organismos cooperativos
	Índices de satisfacción				
	Funcionamiento de los canales de diálogo				
	Indicadores de riesgos				

Análisis de materialidad para el diseño del Reporte

Los temas que se incluyen en el Reporte de Sostenibilidad fueron definidos en 2022 por el Consejo Directivo con base en el diálogo con los grupos de interés realizados en los dos últimos años. El relevamiento de opinión correspondiente al público externo tuvo en cuenta información pública relevante -prensa e informes de opinión pública-, encuestas a 120 referentes -socios, proveedores, colaboradores, la participación en entidades gremiales y dedicadas a la responsabilidad social empresarial, estudios del sistema financiero y redes sociales. El contacto permanente de la Fundación FUCAC con el público y los agentes sociales y culturales también permite detectar temas sensibles. Para el público interno, en reuniones de dirección, reuniones con funcionarios y capacitación, encuestas de funcionarios claves y documentos internos.



Temas materiales

Se incluyen en el siguiente cuadro los temas materiales definidos, el análisis de materialidad, la inclusión de indicadores y/o formas de medición y registro, y su correspondencia con indicadores GRI.

TEMA	RELEVANCIA	ENFOQUE DE GESTIÓN/ MEDICIÓN	ESTÁNDAR TEMÁTICO GRI ASOCIADO
EXPERIENCIA DE USUARIOS	Refleja la experiencia de los socios en el uso de los servicios de la Cooperativa. Para FUCAC existe un compromiso con la escucha activa de las necesidades de los socios, con base en estándares de calidad y sensibilidad humana definidos en guías y códigos. Se evalúan los aspectos que generan insatisfacción o las áreas de mayor relevancia para las personas que operan con la entidad.	Las mediciones se realizan mediante encuestas externas de satisfacción, consultorías de mystery shopping, gestión de tiempos de espera y respuesta a solicitudes y encuestas posventa en profundidad. La encuesta externa y mystery shopping fue contratada a Opción Consultores. Se realiza seguimiento a reclamos y eventuales denuncias de usuarios en Área de Defensa del Consumidor, Auditoría Interna de la Nación y Banco Central del Uruguay. Los demás datos surgen de mediciones internas a cargo de personal del Área Comercial.	
INTEGRIDAD Y REPUTACIÓN	Hace referencia a la consideración de la institución en la sociedad y las prácticas que tiene ésta en la rendición de sus cuentas e impactos.	Incluye estudios de marca y posicionamiento (encuestas externas), publicación de sus estados financieros y de sostenibilidad entre otros. Los principales riesgos reputacionales son relevados semestralmente por la dirección de la Cooperativa.	205 - 206 - 307 412 - 413 - 415 - 416 417 - 418 - 419
PARTICIPACIÓN DE LOS SOCIOS	Se evalúa la calidad de la participación de los socios en los diferentes canales. Canalizar y activar la participación es base de la comunicación interna y una toma de decisiones basada en las necesidades de los miembros.	Se releva la participación de los socios en instancias del gobierno cooperativo (elecciones, asambleas, reuniones, encuestas) y en otros canales de diálogo como las redes sociales.	
PRECIOS RESPONSABLES	FUCAC tiene políticas de precios que marcan niveles diferenciales a la competencia. Se mide el impacto de estas políticas en los beneficiarios.	Se realiza benchmark de tasas por producto y se mide el ahorro de los socios de FUCAC en comparación con el uso de servicios en bancos privados y financieras.	
DESEMPEÑO ECONÓMICO	Refleja el desempeño económico-financiero de la institución, en particular su crecimiento, rentabilidad y eficiencia.	Los datos surgen de los estados financieros de FUCAC, que son publicados y auditados.	201 - 203
GESTIÓN DE RIESGOS INTERNOS	Se refiere al funcionamiento del sistema de gestión integral de riesgos, y los resultados relacionados con los riesgos crediticios, de liquidez, operativos entre otros.	Los datos surgen de los estados financieros de FUCAC, que son publicados y auditados.	
EMPLEO DE CALIDAD	Revela las capacidades internas de gestión a través de la profesionalización y los vínculos del equipo interno.	VERDE opera con el objetivo de ser una de las mejores empresas para trabajar en el país. Se mide a través de indicadores relacionados con la gestión del talento, el desarrollo profesional y el ambiente interno.	202 - 401- 402 403 - 404 - 405 406
POLÍTICAS AMBIENTALES	FUCAC tiene un Plan de gestión ambiental que establece formas eficientes y responsables de uso de los recursos, en particular energía agua y papel.	Se mide acciones y resultados del Plan de Gestión según datos de proveedores e internos.	301 - 302 - 303 304 - 307 - 308
COLABORACIÓN CON LA COMUNIDAD	Revela la inversión social de la cooperativa, y las acciones que se realizan en favor de la comunidad, incluyendo las alianzas con organizaciones sociales y organismos públicos.	Se miden datos de inversión social y valor agregado a la comunidad, y acciones en colaboración de terceras instituciones, con datos internos de la cooperativa.	
GESTIÓN DE PROVEEDORES	Evalúa el relacionamiento con los proveedores, identificando la existencia de proveedores estratégicos y el uso preferente por firmas locales e industria nacional.	Inversión en compras, concentración, tipos de proveedores, compras a proveedores locales.	204 - 407 410 - 414
COOPERACIÓN CON COOPERATIVAS	Refiere al relacionamiento de FUCAC con otras cooperativas, y las operaciones y acciones de intercooperación realizadas.	Operaciones y saldos con otras cooperativas, participación de FUCAC en ámbitos cooperativos, apoyo a proyectos cooperativos.	

Certificaciones y evaluaciones externas

VERDE se somete a revisión periódica externa en todas las áreas de actividad, incluyendo auditorías de estados financieros y de la gestión, calificación de riesgo, auditorías de sistemas de calidad, auditorías de la tecnología de la información y auditorías sociales. Esas prácticas son parte de las definiciones de transparencia y mejora continua de la cooperativa.

En este periodo la organización se presentó por cuarta vez al examen del desempeño social con base en los 'Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social' para microfinanzas, con certificación de Cerise con su modelo SPI IV. La auditoría estuvo a cargo de la consultora Pacto! y con base en sus recomendaciones se realizó una redefinición de varias políticas y prácticas, incluyendo la misión social y la relación entre objetivos sociales e incentivos internos, entre otros.

VERDE fue la primera cooperativa en Uruguay en contratar la auditoría de la Alianza Cooperativa Internacional – Coop Américas para la revisión de cumplimiento de los principios cooperativos; el examen se realizó por seis periodos y se proyecta una nueva revisión en 2023.

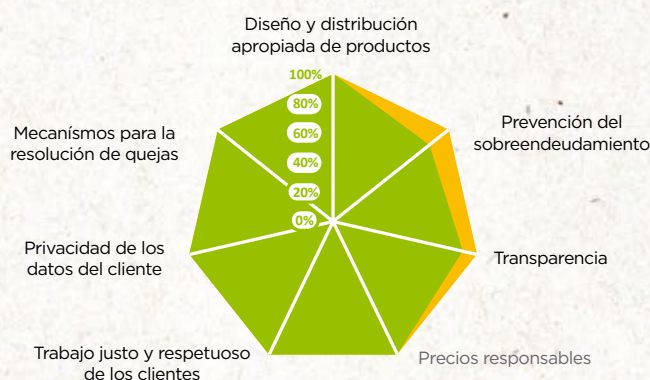
La cooperativa aporta información a los relevamientos IRSE de responsabilidad social, de parte de Deres Uruguay y participó en el último relevamiento del Monitor de Desarrollo Sostenible organizado por Deres, ORT y Deloitte.



Comentarios sobre el cumplimiento a los Estándares Universales

FUCAC obtiene una puntuación total de 94 en la herramienta SPI. Comparando la puntuación total obtenida por FUCAC con otras entidades encontramos que la misma es sensiblemente superior al promedio de las entidades de América del Sur que es de 74 (sobre una muestra de 85 SPI) y al promedio global que es de 68 (sobre una muestra de 398 SPI).

ESTÁNDARES DE PROTECCIÓN AL CLIENTE



Este gráfico representa puntuaciones que no incluye los criterios de cumplimiento requeridos para una Certificación de Protección al Cliente.

Comentarios sobre el cumplimiento a los Estándares de Protección al Cliente

FUCAC obtiene resultados excelentes en 4 de las 7 dimensiones bajo análisis y muy buenos resultados en las 3 restantes. Queda evidenciado el esfuerzo y dedicación de la organización por buscar colocar al cliente en el centro de la toma de decisiones, y de buscar llegar a los mismos protegiendo las áreas clave que cubre los Estándares de Protección al Cliente.

Identificación y diálogo con los grupos de interés

Los grupos de interés identificados por la dirección de la cooperativa para la evaluación de su impacto son los siguientes: socios de la Cooperativa; colaboradores; comunidad en general; sector cooperativo; y proveedores. La calidad de la relación con estos actores principales se da a través de un diálogo y una gestión permanente de la comunicación.

Grupo de Interés	Canal de comunicación general	Canal de comunicación específico
Socios		Comunicación directa (teléfono, atención en locales) / Mailings / SMS / Carteleras / Material promocional / Talleres Fundación / Redes sociales / Encuestas
Colaboradores	Publicidad en medios Portal Web Actividades Fundación	Reuniones supervisores / Intranet / Alas Verdes / Jornadas de capacitación / Instancias de inducción y evaluación / Encuestas
Cooperativas		Reuniones Participación en organismos sectoriales de Uruguay y la región
Proveedores		Comunicación telefónica / Reuniones / Encuestas
Comunidad		Coordinación de Fundación con actores culturales y ambientales / Participación en organizaciones de la sociedad civil Redes sociales / Encuestas

Participación de los socios

Como empresa cooperativa, VERDE está comprometida con el involucramiento y participación de los más de 300 mil miembros que son dueños de la organización. Una guía de participación cooperativa disponible en movidaverde.com sintetiza las vías que tienen los socios para expresarse y dialogar con las diferentes instancias de la entidad, como parte del fomento a su integración activa. La participación efectiva de los socios es un asunto crucial para toda empresa cooperativa, que tiene la obligación y la necesidad de estimular el involucramiento de sus miembros en la vida y la toma de decisiones de la organización. La participación del 100% de los delegados en asambleas y reuniones preparatorias, de más de cinco mil socios en las elecciones, de decenas de miles en actividades de la Fundación Verde, en encuestas y contactos personales, telefónicos y por redes sociales, hablan de un diálogo interno permanente.

Sector cooperativo

El sector cooperativo en Uruguay está compuesto por 3.700 cooperativas en una amplia variedad de actividades: de trabajo, consumo, agropecuarias, de crédito, entre otras. Hay 67 cooperativas de ahorro

y crédito activas en el país. VERDE es la mayor cooperativa de crédito y la segunda considerando todas las modalidades cooperativas, en función de sus activos y patrimonio.

El origen de VERDE como federación de cooperativas hizo que el vínculo con otras entidades del sector fuera permanente y fluido. Es miembro fundador de la Confederación Uruguaya de Entidades Cooperativas CUDECOOP, miembro de la Cámara Uruguaya de Cooperativas de Capitalización CUCACC, de la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Crédito COLAC, con sede en Panamá, y de la Unión Internacional Raiffeisen con sede en Alemania. En cada una de estas organizaciones se llevan adelante con decenas de otras cooperativas, esfuerzos gremiales, de investigación y fomento del cooperativismo.

La cooperación entre cooperativas es una práctica activa para VERDE. Se participa en forma continua en programas de colaboración e intercambio con entidades financieras cooperativas del exterior, en particular a través de la DGRV de Alemania y COLAC. En Uruguay se lideró la creación del Instituto de Desarrollo Cooperativo, que es una herramienta importante para el aprendizaje mutuo de las cooperativas y la transferencia tecnológica del sector.

Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible



La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible fue aprobada por los 193 Estados miembros de la ONU en 2013. Integran la agenda 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo.

VERDE se encuentra comprometida con los ODS e integra los impactos de la cooperativa en sus planes y rendiciones de cuenta. Las estrategias de sostenibilidad de la organización relacionan los objetivos sociales, los grupos de interés y los

impactos generados, a cada uno de los objetivos. Como empresa cooperativa relevamos de manera integral los impactos sociales y ambientales con las necesidades de nuestros socios y la comunidad, de manera de asegurar que el modelo de creación de valor de VERDE contribuya de manera positiva en la lucha contra la desigualdad y la generación de mejores oportunidades para las personas. La tabla detallada de objetivos impactados, programas y avances puede verse en el blog [Movida Verde: El compromiso de VERDE con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030](#).

Proveedores

VERDE cuenta con 92 proveedores permanentes, de los cuales 19 están asociados a provisión de servicios financieros y 12 son proveedores relacionados a la tecnología. Como empresa de servicios financieros minoristas, son relevantes en la cadena de prestaciones para VERDE los acuerdos referidos a servicios directos a socios en actividades como atención, cobranzas y gestión de créditos. El resto de los proveedores estratégicos están asociados a servicios de soporte, información, tecnología, asesoramiento profesional, seguridad, insumos de oficina e higiene, entre otros. El pago por estos servicios (sumando provisión de servicios permanentes y no permanentes) fue de 422 millones en el ejercicio; los diez principales proveedores

representan el 72% de esa cifra. El costo de los proveedores no locales fue de un 2,4%. No hubo cambios significativos de proveedores, o de externalización de servicios durante el año. VERDE realizó en 2021 su última encuesta a los proveedores (se efectúa con periodicidad bianual) en la que participaron 52 empresas. El 97% de los encuestados destacó la facilidad de trabajar con VERDE como cliente, y el 100% valoró de manera alta la transparencia de la cooperativa por sus prácticas de contratación.

Los servicios de seguridad son contratados a una empresa externa; esa empresa certifica la realización de capacitación a su personal relativa a los derechos humanos.

Alianzas

VERDE tiene una práctica activa de alianzas con numerosas organizaciones de la economía social, organizaciones no gubernamentales, gobiernos locales y empresas. La cooperativa prioriza aquellas instituciones 'con las que se realicen acciones específicas para promover mejoras en las condiciones de vida de las personas menos favorecidas, incluyendo acciones culturales, de salud y financieras.'

Una de las experiencias más significativas de alianzas con la sociedad civil y gobiernos locales fue la Movida Verde, la mayor campaña de entrega de alimentos por parte de una empresa privada durante la pandemia en Uruguay. Se entregaron 7 millones de platos de comida a 26 mil familias, gracias a la colaboración e involucramiento de 210 cooperativas, escuelas, sindicatos y ongs.

VERDE también ha tendido puentes en el ámbito empresarial. En 2019 participó de manera activa en la creación del Consejo Empresarial Sistema B (B-corporations, empresas de beneficio público), y desde 2020 integra el Consejo Ejecutivo de DERES, principal entidad dedicada al desarrollo de la sostenibilidad en Uruguay.

Son significativas las alianzas desplegadas con cooperativas de varias modalidades tanto en ámbitos gremiales como en proyectos de financiamiento y transferencia tecnológica, en Uruguay y la región. El ámbito de IDC en el que participa VERDE es un agente relevante en

el sector cooperativo, ha brindado más de 18 mil horas de formación y capacitación a 2.246 personas de 87 cooperativas y organismos auxiliares en los últimos 3 años y generó servicios de tecnología informática, auditoría, consultoría, comunicación y cobranzas que dan solución a la base de operaciones de 27 cooperativas y más de 500 mil contactos con los socios de las cooperativas al año. En 2022 comenzó la cooperación con PROLECO para el financiamiento de proyectos ambientalmente positivos.

También en materia ambiental, la afiliación a AUDER (Asociación Uruguaya de Energías Renovables), la articulación con empresas con actividades de procesamiento de residuos y reciclaje -como Abito y Newlife- la plantación de árboles en el marco del 'Proyecto Canelón' y la asociación con organismos públicos y ongs para el impulso de proyectos locales como el de Curtina Recicla, van en el sentido de generar un impacto ambiental positivo.

A través de la Fundación, VERDE trabaja con muchas organizaciones de la comunidad para articular acciones culturales y educativos. Algunas de ellas surgen de alianzas con las editoriales Planeta, Fin de Siglo y Plaza en la exposición y difusión de obras literarias nacionales e internacionales, PEALC (Programa de Educación Audivisual y Lenguaje Cinematográfico), el colectivo de artistas COCO y el grupo de Wikimedistas de Uruguay, para el desarrollo de cursos y talleres.

Fondo de Educación Cooperativa

La legislación cooperativa uruguaya prevé que, con una porción de los excedentes, las empresas cooperativas constituyan un fondo destinado a actividades de educación y fomento de sus socios. El mínimo de los excedentes a aplicar con este destino es de 5% para la legislación; dada la importancia que le da la institución a la formación y participación de sus socios VERDE ha decidido desde su inicio asignar un 10%,

El fondo fue creado en 2007 y ha tenido 272 millones de recursos aportados, y un uso de 147 millones. Entre los usos más importantes están las actividades de la Fundación VERDE, la capacitación de los colaboradores y la comunicación institucional con los miembros.

La gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobierno

La Cooperativa identifica que el bienestar de los socios y la comunidad depende íntimamente de la salud del ambiente y por ello está comprometida con la transición a una sociedad baja en carbono.

Todo lo relacionado al trabajo digno, la salud, educación y seguridad de las personas, los derechos humanos, el reconocimiento de los intereses de los grupos de personas afectados por una actividad y el respeto a la diversidad de preferencias y opiniones en un marco

democrático, son conceptos fundamentales para el desarrollo saludable de la comunidad, y por ello es imperioso verificar que la Cooperativa vele en lo que esté a su alcance, su cabal cumplimiento.

Para evaluar las condiciones de base para proyectar procesos de evaluación de riesgos y definición de acciones se realizó un diagnóstico de base de riesgos sociales y ambientales internos y se definió un código de buen gobierno atendiendo los estándares actuales de riesgos de gobernanza.

SENSIBILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Verde practicó en agosto de 2022 un análisis de su composición por actividades de su cartera. Este análisis es importante para facilitar la definición de procesos e indicadores.

Cartera consumo	94%
Cartera trabajadores informales	5%
Cartera empresas	1%
Cartera empresas tipo A	0%
Cartera empresas tipo B	16%
Cartera empresas tipo C	84%

Tipo A empresas de alto riesgo: Agricultura y ganadería en gran escala, petróleo y gas, minería, infraestructura, industria de transformación. **Tipo B** empresas de medio riesgo: agricultura y ganadería (pequeña o mediana escala, industria alimenticia, transporte, industria en general, manufacturas (mediana o larga escala). **Tipo C** empresas de bajo riesgo: comercio, servicios, telecomunicaciones, educación. A agosto de 2022 la composición de la cartera de empresas es: Comercio 40%, Servicios 35%, Manufactura 14%, Construcción 1%, Transporte 8%, Educación 2%, Agricultura y ganadería 1%.

En función de la composición de la cartera de VERDE se define como un negocio **con bajo riesgo ambiental y social sectorial**.



SENSIBILIDAD TERRITORIAL DE LA CARTERA

La cooperativa evaluó la exposición de su cartera de clientes a los siguientes parámetros: áreas de alto valor de conservación o biomas frágiles, presencia de amenazas naturales, acceso a recursos naturales, pueblos indígenas y comunidades, patrimonio cultural o histórico, aplicación de la legislación ambiental y social y de las entidades reguladoras e interés de la sociedad civil.

En función de las condiciones existentes en Uruguay, y aún en evaluación de aquellos temas que pueden plantear condiciones de mayor cambio en el corto plazo (regulación ambiental, aumento de la movilización de la sociedad civil) se entiende que la cooperativa opera en un estado de **baja sensibilidad territorial**.

COMPLEJIDAD DE LAS OPERACIONES FINANCIERAS

La cooperativa presenta parámetros que la califican con una baja exposición, por el tipo o complejidad de su operatoria (concentrado en crédito personal y capital de trabajo), por su volumen (activos de menos del 0,3% del PBI nacional, montos de créditos inferiores a USD 50.000) y plazo de créditos concentrado entre los 12 y los 24 meses.

En conjunto, la proporcionalidad ambiental y social final de la institución puede definirse como baja (3 puntos).

Como parte de esta revisión se definieron valoraciones, formas de abordaje y mitigación de los siguientes riesgos: Contaminación del aire, emisiones, riesgos de transición; Riesgos físicos

(calor, incendios, precipitaciones, tormentas, nivel del mar); Deforestación o limpieza controvertida de sitios; Contaminación del suelo; Contaminación o consumo excesivo del agua; Impactos en áreas protegidas; Contaminación plástica; Transporte de animales vivos en malas condiciones o animales ilegales/ exóticos; Condiciones de vida de animales controvertidas o usos excesivos de productos químicos/ medicamentos; Trabajo infantil; Trabajo forzado; Condiciones deficientes de seguridad para trabajadores; Violación de los derechos de los trabajadores; Mala conducta del personal de seguridad (violencia); Pagos ilegales y poco éticos; Prácticas anticompetitivas, conducta poco ética, enfoque fiscal indebido; Conducta poco ética o impacto negativo en la salud de los clientes.

Cuadro de cumplimiento con principios cooperativos

El cuadro de cumplimiento es un método aplicado por Coop-Américas -de la Alianza Cooperativa Internacional- que mide el desempeño de una empresa cooperativa de cara a los principios que son la esencia del movimiento. Con esta herramienta de diagnóstico y rendición de cuentas, Coop-Américas definió un conjunto de 71 indicadores que analizan el comportamiento económico y social de las organizaciones cooperativas.

	2021	2022
PRIMER PRINCIPIO: MEMBRESÍA ABIERTA Y VOLUNTARIA		
1.1 Apertura cooperativa		
Socios totales	317.376	336.954
Nuevos socios	16.353	20.992
Distribución geográfica	39% interior	41% interior
Distribución por género	52% mujeres	53% mujeres
Estratos sociales		
1.2 Retiro voluntario		
Retiros por solicitud desafiliación	436	474
Retiros por fallecimiento	1.483	1.387
Bajas disciplinarias	0	0
1.3 No discriminación		
	menor 30 9%	menor 30 8%
Socios por edad	31-45 25%	31-45 26%
	46-65 34%	46-65 35%
	más 65 32%	más 65 31%
Socios por género, mujeres	52%	53%
Directivos por género, mujeres	50%	40%
Participantes de actividades culturales por género -femenino	68%	65%
Eventos de denuncia de discriminación	1	0
El personal es tratado de forma justa independientemente de su edad [2]	96%	100%
El personal es tratado de forma justa independientemente de su raza	99%	100%
El personal es tratado de forma justa independientemente de su preferencia sexual	99%	100%
El personal es tratado de forma justa independientemente de su sexo	96%	100%
Políticas diversidad e inclusión	Las políticas de diversidad e inclusión están consagradas en el Código de Conducta de la Cooperativa	
1.4 Satisfacción de socios		
Satisfacción general de socios con la calidad de servicio	89% (2020)	92% (2021)
Satisfacción de socios con la solución provista por VERDE	92% (2020)	92% (2021)
SEGUNDO PRINCIPIO: CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS SOCIOS		
2.1 Participación asambleas y reuniones		
Participación de Delegados en Asambleas	100%	100%
Participación de Directivos en reuniones	98%	100%
2.2 Accesibilidad a cargos sociales		
Política accesibilidad	Las políticas de acceso a los órganos de gobierno están regidas por los Estatutos. Se define la exigencia de presentar competencias profesionales, que son evaluadas por la Comisión Electoral. No se ha rechazado candidatos por esta razón.	
Acceso mujeres a Asamblea (Mujeres s/ total delegados)	69%	75%
Acceso mujeres a órganos dirección (s/total)	37%	40%
2.3 Accesibilidad a la información dirigenal		
Acceso a Delegados Asambleístas	Se realizan reuniones de rendición de cuentas con delegados. Envío periódico de información financiera, social y calificación de riesgo.	
Acceso a socios	Publicación de estados financieros, calificación de riesgo y reportes sociales. Información permanente en redes sociales.	
2.4 Equilibrio de poder real		
Concentración 10 principales cuentas partes sociales	0,60%	0,71%
Concentración 20 mayores créditos	0,14%	0,12%
2.5 Potencial humano		
Número de colaboradores	105	109
Altas en el período	11	23
Índice de rotación	4%	20%
Clima interno: porcentaje de satisfacción GPTW	93%	93%

2021		2022
TERCER PRINCIPIO: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS MIEMBROS		
3.1 Socios activos		
Socios con operaciones de crédito, tarjeta o inversión	155.730	156.634
% socios activos sobre total	49%	46%
3.2 Capital como propiedad común		
Evolución del capital social	9%	2%
Aumento de aportes sociales en el período	82.642.331	14.951.504
Retiro de capital social en el período	4.498.294	4.715.021
Reservas	2.077.581.993	2.732.775.890
Socios con saldo en cuentas de capital social	100%	100%
3.3 Precio justo		
Ahorro socios por uso de servicios crédito en VERDE	1.105.944.730	947.343.395,6
Ahorro socios por uso de servicios tarjeta en VERDE	76.351.222	85.890.475
Diferencial tasas con promedio financieras/bancos privados	-48,32%	-41,44%
3.4 Asignación de excedentes		
Forma de asignación	Del total de excedentes se distribuyó: 10% para Fondo de Educación Cooperativa, 10% para Fondo de Reserva Legal, 45% para Fondo de Reserva para Inversiones. Del remanente, 30% para retribución a partes sociales, 70% para devolución de intereses.	No está definida la forma de distribución de los excedentes 2022.
Excedentes a distribuir	600.276.853	287.765.862
3.5 Valor agregado cooperativo		
VAC visible	3.244.015.147	3.766.650.707
VAC invisible	1.206.063.161	1.071.225.051
CUARTO PRINCIPIO: AUTONOMÍA E INDEPENDENCIA		
4.1 Independencia financiera / económica		
Liquidez (Disponibilidades sobre Obligaciones Financieras)	No existen Obligaciones financieras	
Solvencia	80%	80%
ROA	17,70%	11,87%
Concentración mayor pasivo	0,0%	0,0%
Subsidios recibidos (\$)	-	-
4.2 Normas prevención lavado		
	VERDE cuenta con un Manual de Prevención LAFT actualizado y auditado, y se han cumplido las políticas de capacitación e inducción en todos los niveles de la estructura	
QUINTO PRINCIPIO: EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN		
5.1 Estructura institucional y funcionamiento de la educación cooperativa		
	Se describe en 'Desempeño Social' y 'Somos Participación'	
5.2 Inversión en educación y destinatarios		
Funcionarios participando en actividades capacitación	108	81
Horas persona de capacitación y entrenamiento	454	545
Inversión en capacitación interna	2.625.109	2.411.651
Inversión en actividades de capacitación y participación para socios	13.640.514	24.970.684
5.3 Inversión en comunicación		
Acciones comunicación actividades	95.391	875.186
Inversión en acciones de comunicación institucional	1.471.718	1.127.922
SEXTO PRINCIPIO: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS		
6.1 Política institucional		
	Pags 54- 56	
6.2 Relaciones con entidades nacionales e internacionales		
Organizaciones cooperativas de las cuales VERDE forma parte	Pag 54	
6.3 Integración comercial con entidades de carácter social		
Inversión anual en cuotas, aportes, y promoción de actividades en cooperativas	8.104.504	9.522.608
Inversiones en instituciones cooperativas	4.452.340	4.327.500
Operaciones activas, pasivas y de capitalización con cooperativas en el balance de FUCAC	6.240.685	6.355.281
SÉPTIMO PRINCIPIO: COMPROMISO CON LA COMUNIDAD		
7.1 Mejora del nivel de vida del socio y familia		
		Pags. 12 a 17
7.2 Presencia en la comunidad		
		Págs. 18 a 29
7.3 Inversión en compromiso con la comunidad		
Impuestos	277.055.224	296.888.783
Cultura	23.767.210	24.970.684
Compras a proveedores nacionales	402.669.909	422.129.346
Donaciones	17.167.720	2.172.806

¹ Los directivos se toman como el conjunto de personas integrantes del Consejo Directivo y Comisión Fiscal.

² Encuesta realizada a funcionarios en el marco de la consultoría Great Place to Work.

Indicadores de referencia GRI (Global Reporting Initiative)

La cooperativa presenta desde 2015 una relación de su desempeño con respecto a los indicadores GRI. Global Reporting Initiative (GRI) es una organización internacional no gubernamental, que tiene como objetivo impulsar los Reportes de Sostenibilidad como herramienta para la planificación, medición, evaluación y comunicación de los avances e impactos en aspectos sociales, económicos y ambientales de una organización.

VERDE reporta en esta oportunidad su desempeño entre el 01.10.2021-30.09.2022 de conformidad con la opción exhaustiva de la Guía G4 en sus fundamentos 2016. Los nuevos fundamentos GRI 2021 han sido revisados durante el proceso de este informe y serán aplicados a partir de 2023.

PERFIL	REFERENCIA DE PÁGINA O RESPUESTA
102-1 Nombre de la organización	FUCAC VERDE Cooperativa de Ahorro y Crédito
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Pag 34
102-3 Ubicación de la sede	Montevideo, Uruguay
102-4 Ubicación de las operaciones	Pag 34
102-5 Propiedad y forma jurídica	Pag 34
102-6 Mercados servidos	Pag 34
102-7 Tamaño de la organización	Pag 32
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Pag 18
102-9 Cadena de suministro	Pag 55
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No existieron cambios significativos en la organización ni en los proveedores estratégicos.
102-11 Principio o enfoque de precaución	Pags 22, 28, 40
102-12 Iniciativas externas	VERDE suscribe los principios y valores de la Alianza Cooperativa Internacional, que son adoptados por las organizaciones cooperativas en todo el mundo. La cooperativa adhiere a los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas. Son parte orientadora de las políticas de VERDE los Principios de Pacto Global, la Declaración de Derechos Humanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
102-13 Afiliación a asociaciones	Pags 54, 56
ESTRATEGIA	
102-14 Declaración de la dirección	Pag 38
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	El presente Reporte se realiza con base en los principales impactos sociales, ambientales y económicos de la cooperativa. Los riesgos son desarrollados desde página 28. Las oportunidades se analizan respecto de cada área de gestión.
ÉTICA E INTEGRIDAD	
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pag 43
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pag 43
GOBIERNO	
Contenido 102-18 Estructura de gobernanza	Pag 40

Contenido 102-19 Delegación de autoridad	El Consejo Directivo recibe de la Gerencia General la propuesta de planes de negocios y planes operativos, se revisan y aprueban; este proceso se registra en las actas del órgano y en el mismo se fijan los objetivos de gestión y los presupuestos. Trimestralmente se revisa el cumplimiento de los presupuestos y en caso de corresponder se determinan correctivos.
Contenido 102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	El Consejo Directivo aprueba los planes operativos anuales, que contemplan el desempeño social y económico de la institución. Los planes operativos son presentados al Consejo Directivo por el Gerente General, y se involucra a todas las gerencias en su diseño.
Contenido 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	VERDE consulta y dialoga a través de los canales de comunicación con socios, colaboradores, proveedores, el sector cooperativo y la comunidad toda, que se detallan en la página 54. Se difunde de manera amplia el Reporte de Sostenibilidad anual y se publican estados financieros y calificación de riesgo, por lo cual existen herramientas eficaces de comunicación de programas, prácticas y resultados de la gestión.
Contenido 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	El Consejo Directivo es el máximo órgano de administración de la Cooperativa. Está integrado por 5 directivos con dos suplentes cada uno El promedio de antigüedad de los integrantes actuales es de 11 años. Los comités son conformados por miembros del Consejo Directivo y por gerentes, y son: Comité Ejecutivo, Comité de Crédito, Comité de Tecnología, Comité de Organización, Comité de Educación, Fomento e Integración Cooperativa, y Comité de Auditoría.
Contenido 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	En el periodo el Presidente del Consejo Directivo de VERDE es Fernando Piedrabuena.
Contenido 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Los miembros del Consejo Directivo son elegidos cada tres años por la Asamblea de Delegados. Los Estatutos definen criterios de competencias requeridas para los postulantes al Consejo. La elección de los gerentes es competencia del Consejo Directivo.
Contenido 102-25 Conflictos de intereses	El Código de Conducta y el Código de Gobierno Cooperativo establecen las normas internas relativas a conflictos de intereses y procesos relativos a éstos.
Contenido 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Los Estatutos regulan las funciones del Consejo Directivo. Este órgano es el que analiza y aprueba los planes de negocio, los que son puestos a consideración de la Asamblea. También define el Documento de Políticas de Gestión, que establece las principales orientaciones y valores en la administración de la entidad.
Contenido 102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Los Estatutos regulan las competencias requeridas para los integrantes del Consejo Directivo; la Comisión Electoral debe evaluar el cumplimiento de estas. Los miembros de los órganos directivos y los gerentes cuentan con la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones, y existen instancias de actualización permanentes. La formación de directivos y gerentes incluye la participación en actividades nacionales e internacionales para el desarrollo de temas de dirección estratégica, productos financieros, control interno, comunicación, cultura digital, entre otros.
Contenido 102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	En 2022 el Consejo Directivo realizó un proceso de evaluación de competencias y desempeño a partir del cual fijó orientaciones para futuros programas de formación. Anualmente se realiza un proceso de evaluación de desempeño del equipo gerencial, que incluye el análisis de resultados relacionados a objetivos financieros y sociales. La Asamblea evalúa anualmente la gestión y puede tomar decisiones relativas; en el periodo se aprobó la gestión en la Asamblea por unanimidad. No hubo cambios en los órganos de dirección ni gerencias, relativas a los procesos de evaluación de desempeño.
Contenido 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	El Comité Gerencial y el Comité de Auditoría reportan periódicamente al Consejo Directivo acerca de la calidad de los sistemas de información y control financiero, así como del funcionamiento de los controles relacionados con la detección de irregularidades y fraudes y la prevención del lavado de activos. En 2022 se trabajó en la identificación de riesgos y medidas asociadas, de impactos sociales, ambientales y de gobierno.
Contenido 102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Pags 42, 57
Contenido 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	El Comité de Auditoría supervisa con periodicidad bimestral el avance del plan de auditoría interna y sus hallazgos y recomendaciones. Existe una coordinación efectiva entre el Comité y los servicios de auditoría interna, a favor de un adecuado ambiente de control y de un conocimiento adecuado por parte del Consejo Directivo, de los riesgos a que se expone la entidad.

Contenido 102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Reporte es revisado y aprobado por el Consejo Directivo, y posteriormente es presentado a la Asamblea de Delegados. El Gerente General coordina el proceso de elaboración del Reporte con la participación de las otras gerencias y la dirección ejecutiva de la Fundación VERDE.
Contenido 102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	La Gerencia General presenta un informe mensual al Consejo Directivo, en el que se comunican los temas de mayor relevancia de la gestión, incluyendo los temas tratados en el Comité Gerencial. De los temas informados queda constancia en actas.
Contenido 102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	VERDE utiliza un sistema de indicadores críticos con base en un cuadro de mando integral, que incluye 39 indicadores principales. Cada proceso de gestión además, cuenta con sus objetivos, indicadores, coberturas y contingencias. Por su parte, cada riesgo es evaluado de acuerdo con su nivel de criticidad.
Contenido 102-35 Políticas de remuneración	El marco para las políticas de remuneración es el Consejo de Salarios del sector. Las retribuciones se establecen en función de las diferentes categorías definidas en ese Consejo, y se acuerdan internamente ajustes o beneficios internos para los trabajadores de la Cooperativa. Detalles de niveles y beneficios se encuentran en la página 18.
Contenido 102-36 Proceso para determinar la remuneración	Los cargos del Consejo Directivo son honorarios, fijándose partidas de viáticos para sus integrantes que son resueltas por la Asamblea de Delegados. El nivel gerencial es remunerado en base a retribuciones que mantienen la equidad interna y la competitividad externa de acuerdo con valores del mercado.
Contenido 102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Los integrantes de la Asamblea de Delegados y del Consejo Directivo son representantes de uno de los grupos de interés, de los socios de la Cooperativa. No existe participación de otros grupos de interés en estos procesos.
Contenido 102-38 Ratio de compensación total anual	La dirección realiza relevamientos de niveles de remuneración en el mercado, y los niveles gerenciales internos tenían en 2021 un nivel de alrededor de 86% respecto de las empresas del sector relevadas. El ratio interno representa información reservada; el Consejo Directivo definió un tope para este ratio.
Contenido 102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	No existió diferencia entre el incremento de las compensaciones a niveles de dirección respecto del conjunto de los trabajadores.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
Contenido 102-40 Lista de grupos de interés	Pag 54
Contenido 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Pag 18
Contenido 102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Pag 54
Contenido 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pag 54
Contenido 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Pags 50-52
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS INFORMES	
Contenido 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Pag 41
Contenido 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pag 51
Contenido 102-47 Lista de temas materiales	Pag 52
Contenido 102-48 Reexpresión de la información	No existió reexpresión de la información de períodos anteriores.
Contenido 102-49 Cambios en la elaboración de informes	No hubo cambios significativos de criterios en cuanto a la base de registros contables u otros.
Contenido 102-50 Período objeto del informe	El periodo objeto fue 01.10.2021-30.09.2022
Contenido 102-51 Fecha del último informe	El informe anterior fue realizado al 30.09.2021
Contenido 102-52 Ciclo de elaboración de informes	Los Reportes de Sostenibilidad se realizan con periodicidad anual por parte de VERDE.
Contenido 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Las consultas pueden dirigirse a gerencia@verde.com.uy
Contenido 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	VERDE ha realizado este Reporte de conformidad a la opción exhaustiva de los Estándares GRI - 2016

Contenido 102-55 Índice de contenidos GRI	Pag 61
Contenido 102-56 Verificación externa	La auditoría social informada en la pag 53 no hizo una revisión desde la perspectiva GRI, pero basó su análisis en el reporte de sostenibilidad 2021.
TEMA: DESEMPEÑO ECONÓMICO	
Contenido 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura. 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes. Pags 32-34 103-2 Evaluación del enfoque de gestión.
Contenido 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pag 44
Contenido 201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	VERDE tiene una valoración de implicaciones y riesgos derivados del cambio climático en su plan de acción contra el cambio climático y en el documento de riesgos ASG.
Contenido 201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Los funcionarios de VERDE tienen la cobertura de seguridad social de Caja Bancaria. Los beneficios se incluyen en la pag 18
Contenido 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	VERDE no ha recibido asistencia financiera del gobierno en el periodo.
Contenido 203-1: Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Se incluye una evaluación del valor agregado cooperativo indirecto de VERDE en página 44
Contenido 203-2: Impactos económicos indirectos significativos	Se incluye una evaluación del valor agregado cooperativo indirecto de VERDE en página 44
TEMA: EXPERIENCIA DEL USUARIO	
Contenido 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura. 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes. Pags 12, 36-37 103-2 Evaluación del enfoque de gestión.
Indicador propio: Satisfacción usuarios	Pag 12
TEMA: EMPLEO DE CALIDAD	
Contenido 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura. 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes. Pag 18 103-2 Evaluación del enfoque de gestión.
Contenido 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Pag 18
Contenido 202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El 100% de la dirección ejecutiva proviene de la comunidad local.
Contenido 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pag 18
Contenido 401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Los beneficios laborales se extienden a todos los trabajadores
Contenido 401-3 Permiso parental	El régimen de licencias por maternidad y paternidad está definido por el Acuerdo Colectivo de Trabajo. No están previstas licencias extraordinarias complementarias a las mismas. El 100% de los colaboradores que utilizaron las licencias previstas seguían siendo empleados 12 meses después de su regreso.
Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	No han existido situaciones de conflicto relacionadas con el punto. El acuerdo colectivo no prevé aspectos vinculados a plazos.
Contenido 403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Los temas vinculados a seguridad y salud son tratados en el marco de la comisión bipartita.
Contenido 403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y muertes por accidente laboral o enfermedad	VERDE no tuvo accidentes de trabajo ni enfermedades atribuibles a la actividad profesional.
Contenido 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Por la actividad no se evalúa una mayor exposición a riesgos de parte de un sector de trabajadores.
Contenido 403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales	Pag 18
Contenido 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pag 18
Contenido 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pag 18

Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	El 90% de los empleados participan del sistema de evaluación de desempeño.
Contenido 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	El 37% de la dirección social está compuesto por mujeres. En 2021 se introdujo cuota de género en los Estatutos Sociales. El 84% de los funcionarios es de sexo femenino.
Contenido 405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	No existen diferencias de retribuciones por sexo en cada categoría funcional.
Contenido 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No existieron denuncias ni casos de discriminación en el periodo.
TEMA: EMPLEO DE CALIDAD	
Contenido 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura. 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes. 103-2 Evaluación del enfoque de gestión Pags 40-43
Contenido 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Cap Gobierno cooperativo.
Contenido 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos	Cap Gobierno cooperativo.
Contenido 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No existieron denuncias ni casos de corrupción detectados en el periodo.
Contenido 206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No existieron acciones relacionadas a competencia desleal o prácticas que atentaran contra la libre competencia.
Contenido 307- Indicadores de Cumplimiento ambiental	VEERDE no registró ningún incumplimiento a las normativas ambientales. No existe multa ni sanción alguna por aspectos ambientales.
Contenido 412-1 Indicadores de Evaluación de Derechos Humanos	Como institución cooperativa VERDE aplica principios claros relacionados con los derechos humanos, como la equidad y la no discriminación, entre muchos otros. Ellos se consagran en el Código de Conducta y en toda la reglamentación interna. No existieron denuncias relacionadas. Existen indicadores de monitoreo en las relaciones de empleo y ambiente laboral.
Contenido 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Las comunidades locales son parte de la membresía de VERDE y existen canales de participación y de reclamación específicos. Por la actividad, no se detectan grupos vulnerables por la operatoria ni grupos discriminados por esta.
Contenido 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales en las comunidades locales	Debido al giro de VERDE no se identifican operaciones con impactos negativos significativos.
Contenido 415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	No existieron contribuciones a partidos o representantes políticos.
Contenido 416 - Indicadores de salud relacionados a los productos y servicios	Por el giro de VERDE, no existen servicios que presenten riesgos sobre la seguridad o salud de las personas.
Contenido 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	La Ley 17.250 regula aspectos de información mínima a ser divulgada en el uso de los servicios. Existen disposiciones del Banco Central del Uruguay y normativa interna que establece criterios de mejores prácticas de información.
Contenido 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No existieron sanciones ni incumplimientos por información de productos y servicios.
Contenido 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No existieron casos de incumplimientos.
Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No existieron reclamaciones en el periodo.
Contenido 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No existieron incumplimientos de las leyes y normativas en el periodo.
TEMA: PARTICIPACIÓN DE LOS SOCIOS	
Contenido 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura. 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes. 103-2 Evaluación del enfoque de gestión Pags 16,40,54
Indicador propio: Datos de participación	Pags 16, 54

TEMA: POLÍTICAS AMBIENTALES		
Contenido 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura. 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes. 103-2 Evaluación del enfoque de gestión	Impacto Ambiental
Contenido 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	El principal material relevado es el papel. Esto incluye 1.631 paquetes de toallas de mano, 211 mil metros de papel higiénico, 928 resmas (paquetes de 500 hojas) de papel para fotocopia, 291 paquetes de toalla de cocina al año. A esto se suman 220.000 hojas anuales para la impresión de estados de cuenta de tarjeta de crédito. El peso del papel usado para copias e impresiones es de 3.146 kilos.	
Contenido 301-2 Insumos reciclados	VERDE no tiene procesos de fabricación o generación de servicios donde los insumos reciclados puedan ser significativos. El 51% del papel que se utiliza es reciclado. En 2022 se implementó la práctica de reciclaje de tarjetas de crédito, que es uno de los componentes generados de mayor impacto ambiental. Además, se mejoraron los sistemas de reciclaje de papel.	
Contenido 301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	No se ha incorporado prácticas de uso de productos reutilizados.	
Contenido 302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pag 23	
Contenido 302-2 Consumo energético fuera de la organización	Pag 23	
Contenido 302-3 Intensidad energética	Pag 23	
Contenido 302-4 Reducción del consumo energético	Se cuenta con sistemas de gestión remota de luces y de equipos de aire acondicionado, lo que permite su control y apagado centralizado. Desde 2016, todas las nuevas instalaciones se realizan con equipos de iluminación LED. Pag 22-23	
Contenido 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	No existieron iniciativas conducentes a la reducción de los requerimientos energéticos para el periodo.	
Contenido 303 - Indicadores de agua	Pag 23	
Contenido 304 - Indicadores de Biodiversidad	No se considera material el riesgo de impacto de la actividad en relación con la biodiversidad.	
Contenido 307- Indicadores de Cumplimiento ambiental	VERDE no registró ningún incumplimiento a las normativas ambientales. No existe multa ni sanción alguna por aspectos ambientales.	
Contenido 308 - Indicadores de evaluación ambiental de proveedores	No existe un sistema formal de evaluación ambiental de proveedores. Por el tipo de actividad los riesgos ambientales de la cadena de proveedores no son considerados significativos.	
TEMA: PROVEEDORES		
Contenido 103: Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del tema material y su cobertura. 103-2 Enfoque de gestión y sus componentes. 103-2 Evaluación del enfoque de gestión.	Pag 55
Contenido 204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pag 55	
Contenido 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Por la actividad, no se considera material el riesgo relacionado.	
Contenido 410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Pag 55	
Contenido 414 - Evaluación social de los proveedores	VERDE no tiene un procedimiento de evaluación formal de los riesgos sociales de los proveedores. No se considera material el riesgo asociado.	
INDICADORES SECTOR FINANCIERO		
Cartera de Productos		
FS1 Políticas con componentes específicos ambientales y sociales aplicados a productos y servicios	Pags 12, 14, 26	
FS2 Procedimientos para analizar y evaluar riesgos ambientales y sociales de productos y servicios	Los procedimientos están determinados en el documento de riesgos ASG comentado en la pág. 57	

FS3 Procesos para monitorear el cumplimiento e implementación por parte de los clientes de aspectos ambientales y sociales incluidos en productos y servicios	No existen prácticas formales de monitoreo.
FS4 Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar políticas y procesos ambientales y sociales aplicados a las líneas del negocio	La capacitación de los colaboradores incluye los temas relacionados con políticas y estándares sociales aplicados.
FS5 Interacciones con clientes/ sociedades con participación/ socios empresariales con respecto a riesgos y oportunidades ambientales y sociales	VERDE tiene una amplia comunicación con sus socios por temas ambientales y sociales, lo que incluye la labor de educación descrita en pág. 15. Es activa la comunicación en redes sociales de estos temas relacionados, con más de 200 publicaciones en el año, y el trabajo conjunto con organizaciones sociales desde la Fundación VERDE -Pags 12, 26, 56.
FS6 Porcentaje de la cartera para las líneas según región y sector de actividad	Pags 12, 34
FS7 Valor monetario de productos y servicios designados para proveer beneficio social por cada línea de negocio y por propósito	Pags 14, 44
FS8 Valor monetario de productos y servicios designados paraa proveer un beneficio ambiental por cada línea de negocio y por propósito	Pag 26
Auditoría	
FS9 Extensión y frecuencia de las auditorías para analizar la implementación de políticas ambientales y sociales y procedimiento de análisis de riesgo	Cada dos años VERDE se ha sometido a revisión de su desempeño social de acuerdo con los Estándares SPI IV de Cerise; en 2021 se realizó una auditoría social con esta base por parte de Pacto. En 2022 se contrata una calificación de riesgos ASG que será realizada con los datos al 30.09.2022.
FS10 Porcentaje y número de clientes dentro de la cartera con las cuales se haya interactuado en temas ambientales y sociales incluidos en el reporte	Los procesos de comunicación y diálogo son cada vez menos formales, lo que permite un menor grado de verificación de estas interacciones.
FS11 Porcentaje de activos sujetos a un control ambiental y social positivo y negativo	No existe un sistema de control ambiental y social del conjunto de los usuarios.
FS12 Políticas de voto aplicadas a aspectos ambientales o sociales aplicables a las acciones sobre las que la organización posee derecho a voto o recomendación de voto	No existen políticas formales de voto en temas ambientales o sociales.
FS13 Puntos de acceso en áreas poco pobladas o económicamente en desventaja por tipo	VERDE está presente a través de redes de pago, en todas las localidades mayores a 3.000 habitantes en Uruguay.
Activismo societario	
FS14 Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas con desventajas	El rol principal de las cooperativas de ahorro y crédito es la inclusión de las personas y empresas de menores recursos a los servicios financieros. Los locales de VERDE tienen instalaciones adaptadas para el acceso de personas con movilidad reducida. La mayor disposición de servicios a través de soluciones online permite que los usuarios puedan uso de los servicios de manera remota, facilitando así las gestiones y consultas.
FS15 Políticas para el diseño y venta "justo" de productos y servicios	Pags 12, 14
FS16 Iniciativas para mejorar la alfabetización financiera por tipo de beneficiario	Pag 16



Créditos

FOTOGRAFÍA:

- Laura Costa
- Silvina Lemos
- Anaclara Gómez
- Ignacio Bone
- Andrés Gorlo

DISEÑO:

- Martín Quagliotti

verde⁺

www.verde.com.uy

Casa central, Verde
World Trade Center - Piso 12 - Torre 2
Tel.: 2626 0011 - socios@verde.com.uy

Fundación Verde
18 de Julio 2017 esquina Pablo de María
Tel.: 2624 2222 - info@fundacionverde.org.uy