

20
23



UNI2
MICROCRÉDITO

Informe de Gestión



2.

Dirección Editorial

Felipe Mariño

Dirección de Comunicaciones

Sebastian Ayalde

Diseño Editorial

More Studio

Fotografía

Camilo Giraldo

Revisión gramatical y de estilo.

Váziko S.A.S.

Imágenes de archivo fotográfico UNI2

Todos los derechos reservados

UNI2 Microcrédito S.A.S. 2024

www.uni2.com.co

Av 9AN #15AN 09

Tel. 602 486 2591 EXT: 106

Cali, Colombia



Equipo UNI2



Gabriel Mejía
COO



Felipe Mariño
CEO



Andrés Gómez
CFO

4.



Mauricio Garcia
Riesgos



Martha Umaña
Crédito



Sebastian Ayalde
Desarrollo Social



Fabio Zaraza
Jurídico



Luis Meza
TI e Innovación



Luz Angela Torres
Talento Humano



Clara Rizo
Mercadeo



Heriberto Urueña
Administrativo



Viviana Artunduaga
Auditoría Interna

Gobierno Corporativo

Durante 2023 continuamos fortaleciendo la gobernabilidad de nuestra Compañía mediante la aplicación de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo y una estructura administrativa de gobernanza que nos permite la gestión oportuna de los riesgos del negocio, enfrentar los desafíos del entorno y establecer relaciones óptimas con nuestros grupos de interés.

De acuerdo con dichas buenas prácticas de Gobierno Corporativo, en 2023 se dio el primer cambio en los miembros independientes de la Junta Directiva, con el retiro de nuestro Directorio de Alexandra de Zubiría al cumplir cuatro años con nosotros.

En su remplazo como miembro independiente de la Junta llegó José Pablo Mesa Ramírez, para aportar a UNI2 su experiencia de más de treinta y dos años en el sector financiero y en varios emprendimientos exitosos en la última década en nuestro país.

Estructura de Gobernanza



Asamblea General de Accionistas



Junta Directiva



Gerente General

5.

Junta Directiva

Patrimoniales

Eduardo Otoya
Ramón Ordoñez
Santiago Molina
Ricardo Otoya
Francisco Pérez

Independientes

Lilian Quintero
Jose Pablo Mesa

Observador

Ximena Sanint
Bamboo Capital Partners

Auditoría de EEFF y Revisoría Fiscal:



Productos UNI2



Financiamos el acceso a la movilidad productiva de microempresarios y agricultores.



Facilitamos la logística de agricultores, microempresarios e independientes.



Promovemos la inclusión financiera de los pequeños agricultores, para potenciar su productividad



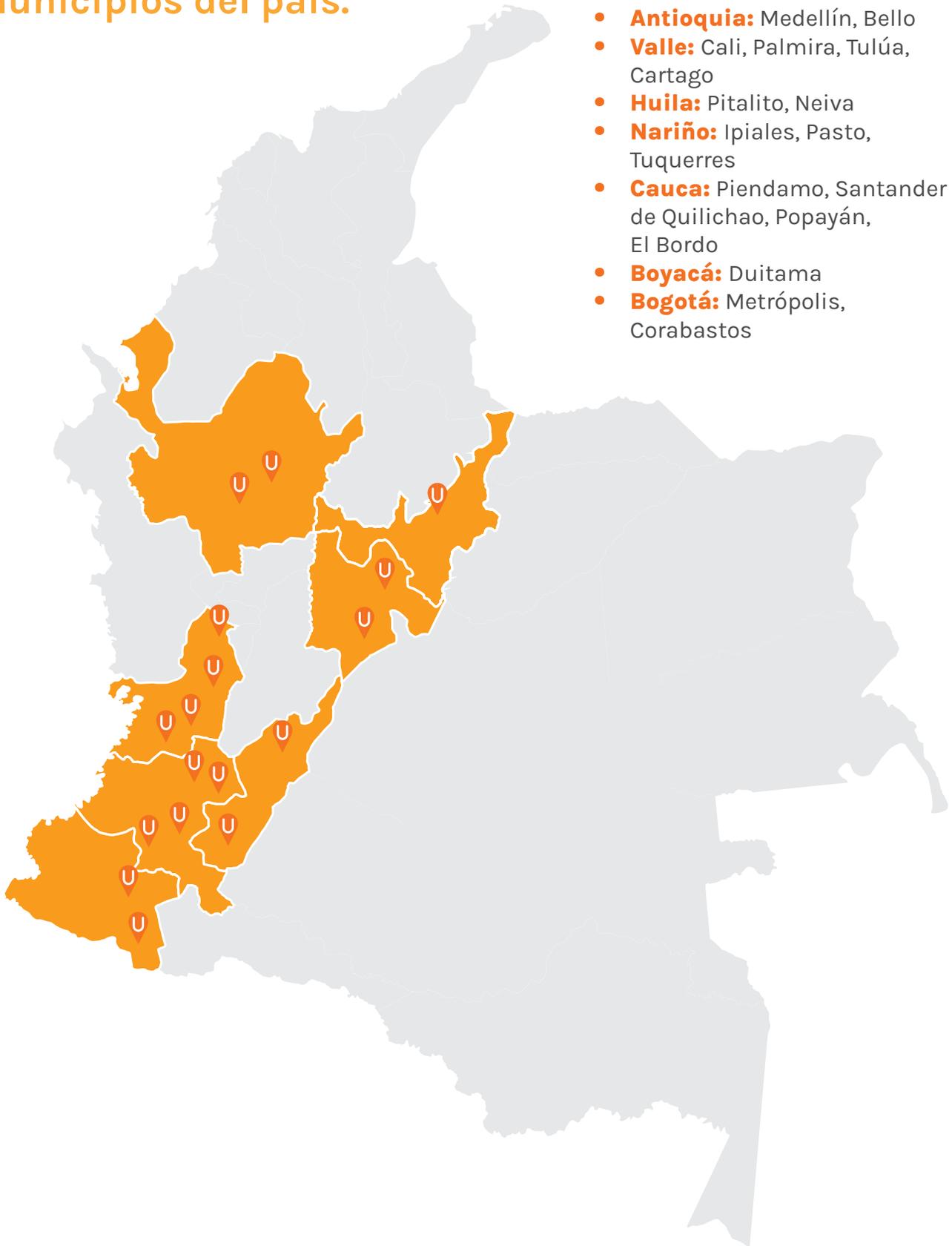
Proveemos capital de trabajo para los microempresarios de Colombia

Nuestra Cobertura

Atendemos 250
municipios del país.

19 Oficinas

- **Antioquia:** Medellín, Bello
- **Valle:** Cali, Palmira, Tulúa, Cartago
- **Huila:** Pitalito, Neiva
- **Nariño:** Ipiales, Pasto, Tuquerres
- **Cauca:** Piendamó, Santander de Quilichao, Popayán, El Bordo
- **Boyacá:** Duitama
- **Bogotá:** Metrópolis, Corabastos



\$49.014MM
Ingresos

\$149.549MM
en Cartera

46,6%
Cartera
Rural

\$96.441MM
Desembolsos

16.558

Clientes

Nelson Guatín
Siembra de Café
Pitalito, Huila
Cultiva UNI2



Tabla de Contenido

01.	Palabras de la Junta Directiva	Pág. 12
02.	Palabras del Gerente General	Pág. 13.
03.	Productos en el Tiempo	Pág. 16
04.	UNI2 y el Microcrédito en Colombia	Pág. 18
05.	Nuestros Clientes	Pág. 22
06.	Aliados Financieros	Pág. 27
07.	Gestión Financiera	Pág. 29
08.	Aliados UNI2	Pág. 37

09.

**Gestión Comercial
y Mercadeo**

Pág. 42

10.

**Servicio
al Cliente**

Pág. 50

11.

**Gestión de
Riesgos**

Pág. 58

12.

**Tecnología e
Innovación**

Pág. 65

13.

**Equipo
UNI2**

Pág. 70

14.

Sostenibilidad

Pág. 80

15.

**Auditoría
Interna**

Pág. 90

16.

**Informe
Financiero**

Pág. 93

01. Palabras de la Junta Directiva

Es para la Junta Directiva de UNI2 muy satisfactorio presentar las ejecutorias de la empresa en 2023, un año muy difícil tanto para la economía mundial como para la del país, caracterizado por elevada inflación, altas tasas de interés y caída pronunciada de la demanda.

Creo no equivocarme al afirmar que para el sector de las microfinanzas de Colombia, 2023 fue el peor año del que se tenga memoria desde que el microcrédito existe en nuestro país. Esto se evidenció en la alta rotación de funcionarios, en el deterioro continuado de la cartera, en altos índices de castigos y, por tanto, en protuberantes pérdidas para muchas instituciones del sector.

UNI2, si bien afrontó la presión del cambio en las condiciones regulatorias y de mercado, continuó fiel a su metodología microcrediticia de evaluación y acompañamiento al cliente, razón de ser de nuestra misión.

Podemos destacar como factores claves para el logro de los resultados del periodo las mejoras en el proceso de selección y capacitación del personal, la adopción de innovadores cambios en los procesos tecnológicos, y la permanente adaptación a los diferentes entornos regionales.

Los resultados de este esfuerzo se materializaron en una cartera de \$149.549 millones, en 16.558 clientes activos y en un ICV de 1,7%, castigos incluidos, lo que ubicó a UNI2 como la institución con mejor calidad de cartera en el sector.

Gracias a los logros alcanzados, UNI2 está preparado para encarar los retos que deparará el 2024, con la convicción de que el compromiso que siempre ha caracterizado a todos y cada uno de sus colaboradores se reflejará nuevamente en excelentes resultados en el nuevo período.

Lilian Quintero de Rivas

Miembro Independiente de la Junta Directiva

12.



02. Palabras del Gerente General



Sentarme a trabajar en las memorias del periodo anterior es un ejercicio muy gratificante. Aún recuerdo cuando escribí la primera versión de este documento en 2016, año en el cual Santiago Molina y yo nos dábamos a la tarea de construir un informe que lograra reflejar los principales avances de una empresa que daba sus primeros pasos.

Hoy este documento es el resultado del trabajo de los ocho directores que hacen parte de la columna vertebral de nuestra organización, que gracias a la pasión y profesionalismo que imprimen diariamente a su gestión me permiten redactar estas palabras con la satisfacción de los resultados obtenidos. Para ellos, mi gratitud y admiración.

El 2023 fue un viaje a los años noventa, década en la cual nuestro país vivió en medio de tasas de política monetaria que rondaban un 40% para buscar controlar inflaciones que llegaron a desbordar los límites más pesimistas. Como un déjà vu, en 2023 nuestro país ubicó su tasa de referencia en 13,50% y alcanzó una inflación del 13,34%, indicadores que, tristemente, reflejaron la marcada incertidumbre de los colombianos por complejas situaciones políticas y sociales y el notorio recrudecimiento de la violencia a lo largo y ancho del país.

Visto hoy en retrospectiva este desalentador escenario, y puesto en el trabajo de redactar estas líneas, reflexioné seriamente para tratar de entender cómo logramos resultados destacados en un periodo tan complejo. Este ejercicio me recordó los postulados del académico estadounidense David Bushnell en su libro “Colombia, una nación a pesar de sí misma”, en el cual el autor destaca las formas que los colombianos se ingenian para avanzar en medio de situaciones peligrosas, terribles y hasta desesperantes, forjando con ello un carácter, una capacidad de adaptación que les permite siempre “arreglárselas” para salir adelante.

Porque, en efecto, en UNI2 nos las “arreglamos” para sacar adelante el 2023 y crecimos en nuestra capacidad de gestión a partir del fortalecimiento de la cultura de la disciplina, foco estratégico que nos permitió reafirmar y estimular aun más en nuestros colaboradores la capacidad de pensar y actuar de manera disciplinada. Esta combinación fue, pues, fundamental para ejecutar cabalmente nuestro plan de negocio en medio de tantos obstáculos.

En este propósito, en 2023 logramos concretar muchos objetivos que nos trazamos en relación con la gestión del Talento Humano, apuesta que se vio ratificada con la obtención de la primera valoración de Great Place to Work, que arrojó un sobresaliente indicador de ambiente laboral del 75,8%, ratificando con ello la pasión, el orgullo y el compromiso de nuestros colaboradores con sus diarias labores.

Nos las “arreglamos”, igualmente, para robustecer las eficiencias operativas en todas las áreas de soporte de la Compañía, gracias al compromiso de nuestros colaboradores y la cada vez más activa participación de nuestro Software UNI2 en nuestra operación. Eficiencias que lograron garantizar la rentabilidad del negocio y obtener un 84% de la utilidad neta presupuestada; crecer un 34% frente a 2022 y arrojar un ROE del 19,4%. Estos indicadores vinieron acompañados por un crecimiento del 51,42% en los ingresos operacionales, cerrando el año en \$49.015 MM.

Y ante una economía que creció tan solo el 0,6% en 2023, nos las “arreglamos” también para explotar al máximo nuestra dinámica comercial anticíclica, la cual corroboró una vez más sus bondades al mostrar UNI2 un crecimiento del 34,61% en su cartera en un total de 10.336 operaciones que sumaron \$96.441 MM, para cerrar el año con una cartera total de \$149.549 MM.

Pero, sobre todas las cosas, nos las “arreglamos” para interpretar de manera correcta las necesidades de cada región, la economía de cada una de las cuales estuvo afectada por eventos extraordinarios como un derrumbe, la violencia

electoral o la simple ausencia del Estado. Este acertado criterio nos permitió diseñar soluciones de financiación a la medida de las singularidades de cada zona para prestar un servicio efectivo y transparente a nuestros cerca de 16.500 clientes ubicados a lo largo y ancho de los siete departamentos en los cuales hacemos presencia.

El 2023 refrendó nuestra convicción de que en nuestro país los fenómenos sociopolíticos, como en la economía, son cíclicos, y que a lo largo de nuestra historia hemos sabido abordar las épocas de incertidumbre con el ingenio y el tesón que nos caracteriza, “arreglándonosla” para poder avanzar en el cumplimiento de nuestros objetivos misionales sin perder de vista que nuestro compromiso con Colombia es de largo plazo y que en UNI2 trabajamos todos los días convencidos de ello.

Felipe Mariño Rivera
Gerente General

¡Gracias al esfuerzo y dedicación hoy somos un mejor lugar para trabajar!



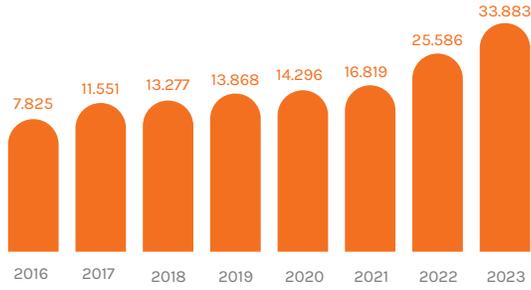
03.

Nuestros productos en el tiempo

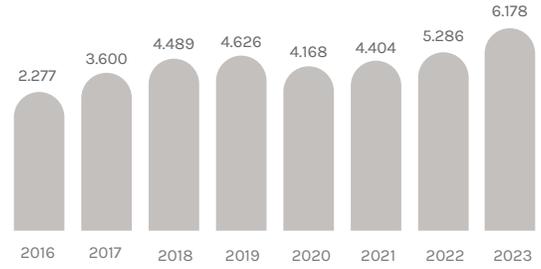
16.

Anyela María Rodríguez
Fruver
Tuluá, Valle del Cauca
Moto UNI2

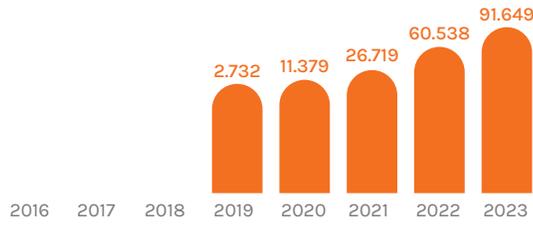
Cartera Bruta Motos COP MM



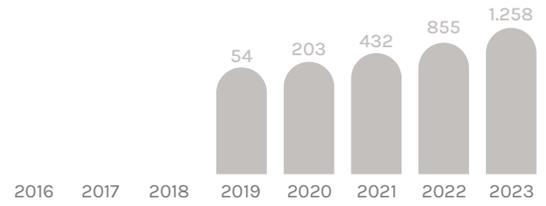
Crecimiento Clientes Motos



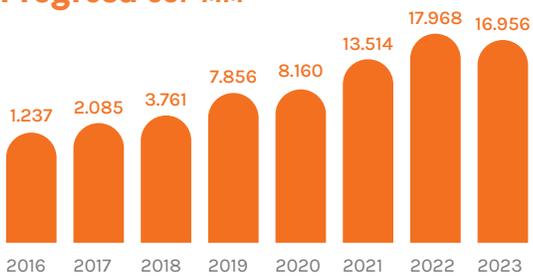
Cartera Bruta Carga COP MM



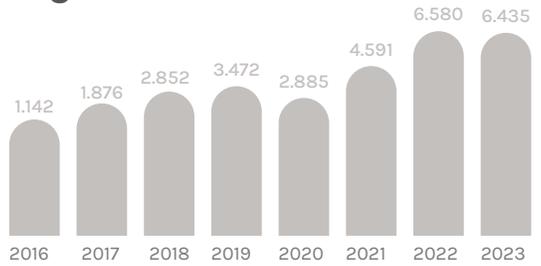
Crecimiento Clientes Carga



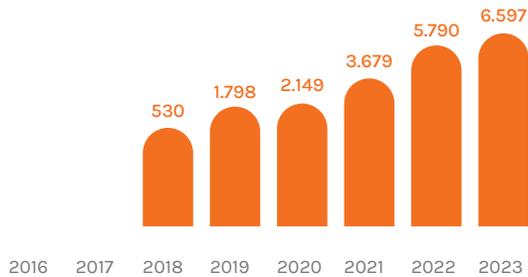
Cartera Bruta Progres COP MM



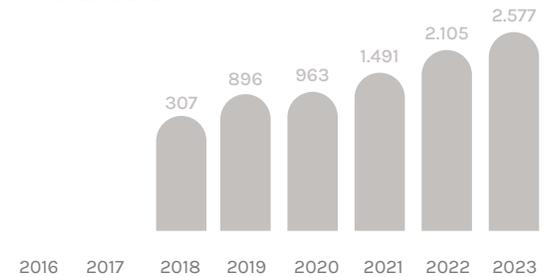
Crecimiento Clientes Progres



Cartera Bruta Cultiva COP MM

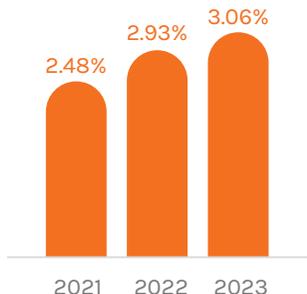


Crecimiento Clientes Cultiva



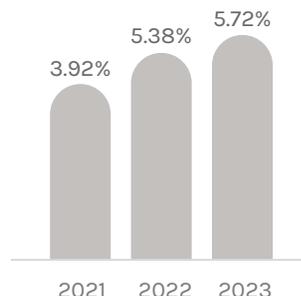
En UNI2 hemos mantenido un crecimiento constante y ascendente desde su fundación, 2023 no fue una excepción. Sustentados en estrategias sólidas y con un enfoque centrado en las necesidades de nuestros clientes y aliados, hemos logrado consolidar una importante participación en el mercado microfinanciero.

Participación de Mercado Nacional Número de Créditos



En 2023 mostramos gran crecimiento a escala nacional, al punto que alcanzamos una participación del 3.06% en relación con el número de créditos otorgados anualmente por las instituciones microfinancieras del país.

Participación de Mercado Nacional Desembolsos Anuales

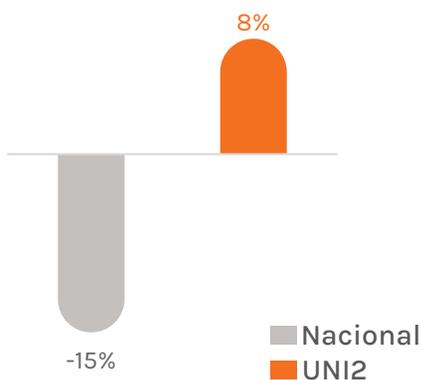


De igual forma, crecimos de manera equilibrada y eficiente en el rubro de desembolsos dentro del universo de las IMF, pues registramos un 5.72% del total de desembolsos anuales del sector.

18.

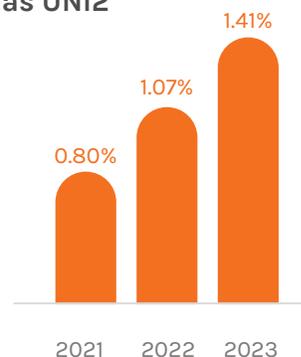
UNI2 Frente al Mercado Motos

Crecimiento Cartera Motos



A pesar de la fuerte caída que se vivió en la venta de motos a nivel nacional en el periodo que analizamos, en UNI2 logramos mantener un crecimiento contracíclico del 8%.

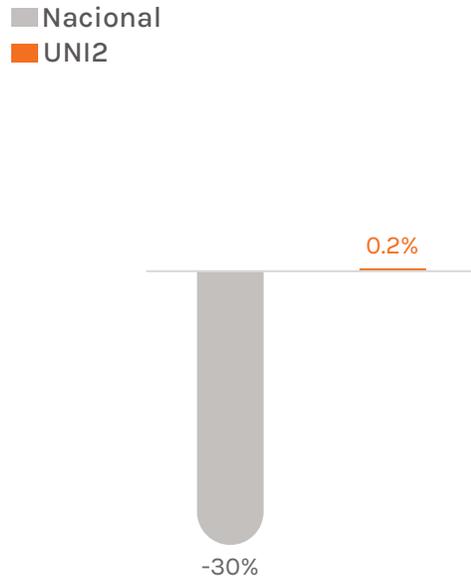
Participación de Mercado Motos - Zonas UNI2



En 2023, la empresa consolidó su presencia en siete departamentos, logrando el 1.41% del mercado regional y reafirmando su compromiso de mejorar la eficiencia de sus clientes mediante la movilidad productiva.

UNI2 Frente al Mercado Carga

Crecimiento Cartera Carga

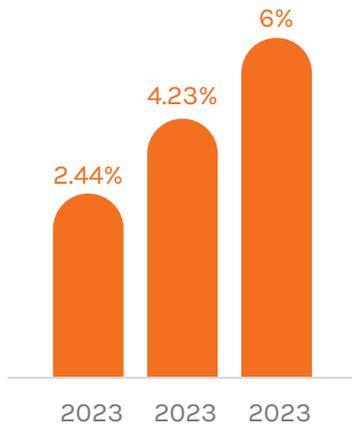


Crecimiento Desembolsos Producto Carga



En 2023 se registró una caída muy significativa en la venta de vehículos de carga LTD (Light Duty Trucks) a nivel nacional. Pese a indicadores tan negativos, nuestra estrategia comercial y la integración con una fuerte red de aliados nos permitió revertir la tendencia y lograr un crecimiento en ventas del 0,2% y un aumento del 11% en los desembolsos.

Participación de Mercado Carga - Zonas UNI2



En cuanto a la financiación de 'Camiones Ligeros', hemos registrado notorios avances en los últimos años en las zonas que atendemos, y hoy tenemos un 6% de participación en el mercado.



UNI2 por los pequeños agricultores de Colombia

En 2023 afinamos nuestra estrategia de cimentar el producto Cultiva para continuar brindando oportunidades de inclusión financiera a los campesinos colombianos, con base en tres premisas:



Fortalecimiento del equipo comercial con la vinculación de un asesor especializado en el producto



Expansión y potenciación de aliados en más municipios



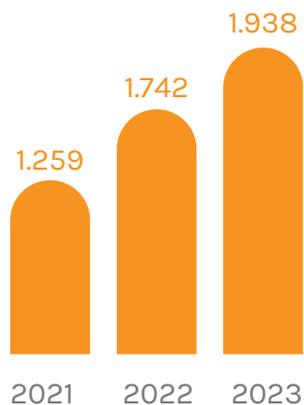
Trabajo directo con asociaciones, cooperativas y Umatas en las zonas que atendemos

Con esto logramos aumentar integralmente todos nuestros indicadores del producto:

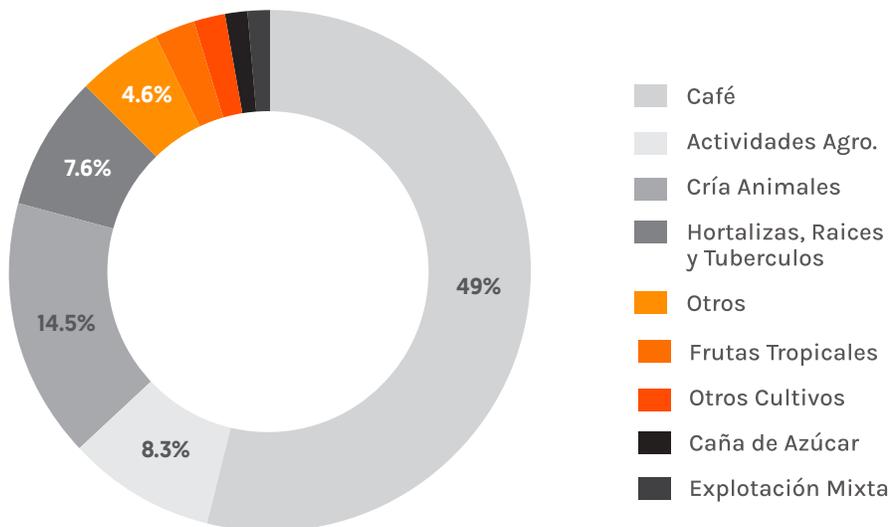
Crecimiento Cartera Cultiva



Desembolsos Anuales Cultiva



Actividades económicas financiadas a través de Cultiva



04.

UNI2 y el Microcrédito en Colombia

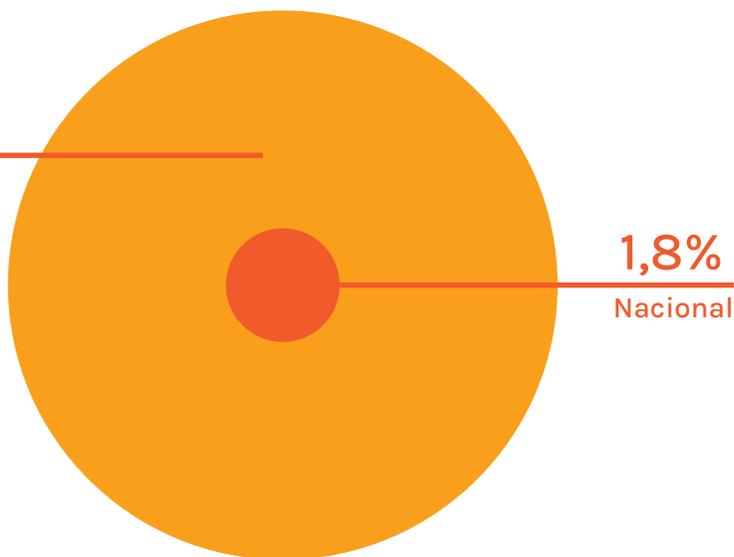
22.

Jose William Rincón
Jardinero
Tuluá, Valle del cauca
Cultiva UNI2

Crecimiento
**Clientes
Microcrédito**

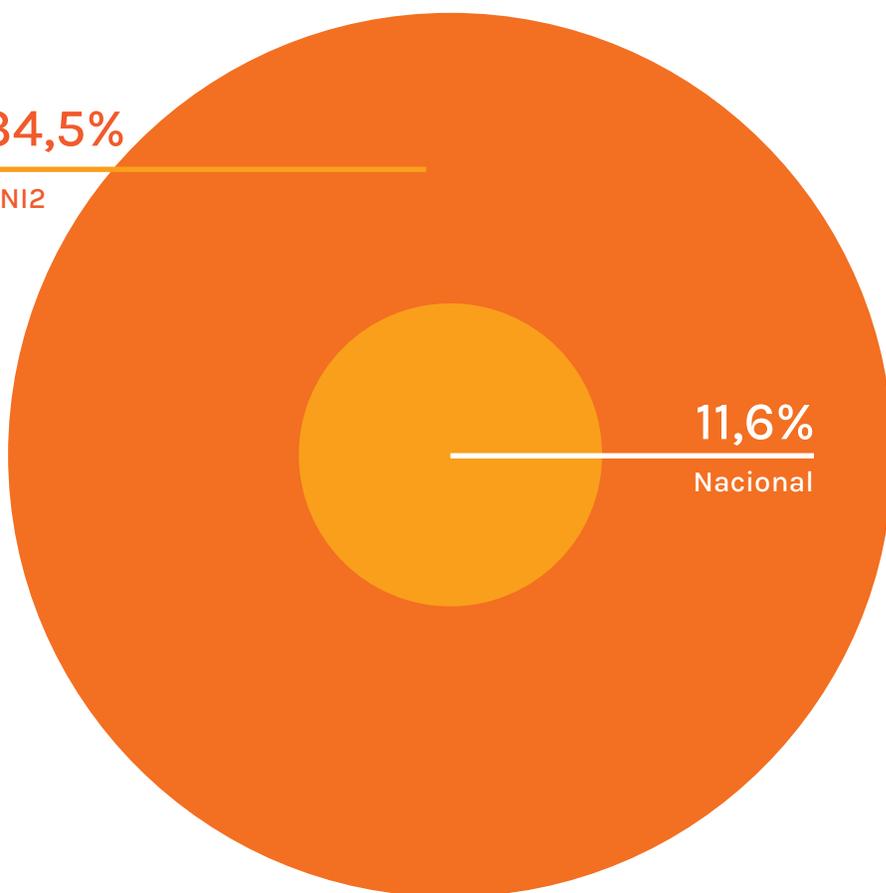
8,5%

UNI2



34,5%

UNI2



Crecimiento
**Cartera Bruta
Microcrédito**

11,6%

Nacional

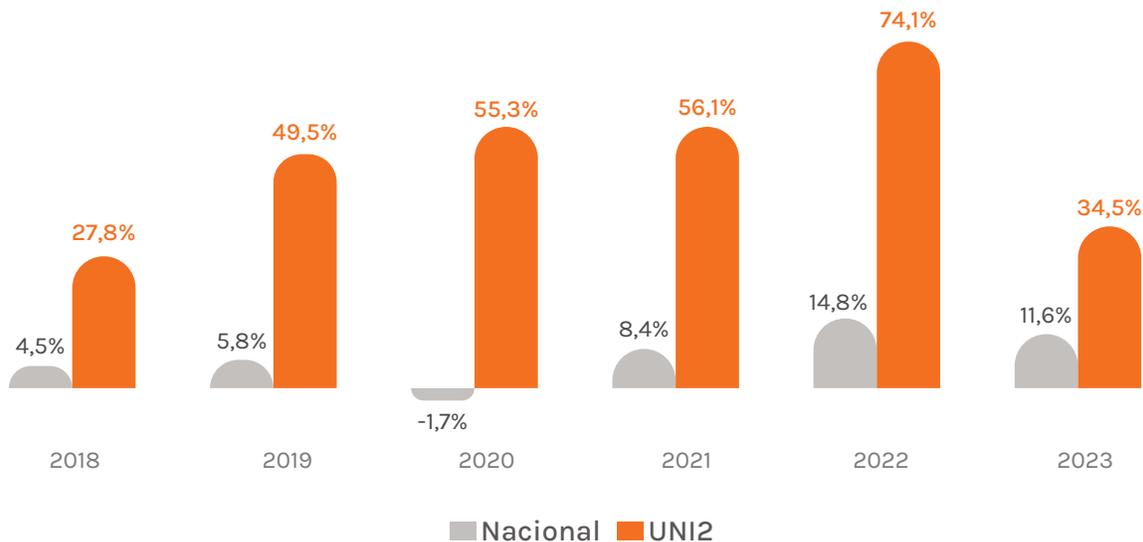
UNI2 es miembro del Consejo Directivo de Asomicrofinanzas, por lo cual participa activamente en el desarrollo del sector y busca promover, en equipo con diferentes actores, como el Gobierno Nacional y sus distintas dependencias, la inclusión financiera del mayor número de colombianos.

Esta deferencia refleja la acertada capacidad de adaptación de nuestra empresa frente al mercado nacional, lo que nos ha permitido alcanzar un crecimiento sostenible en medio de un contexto retador.

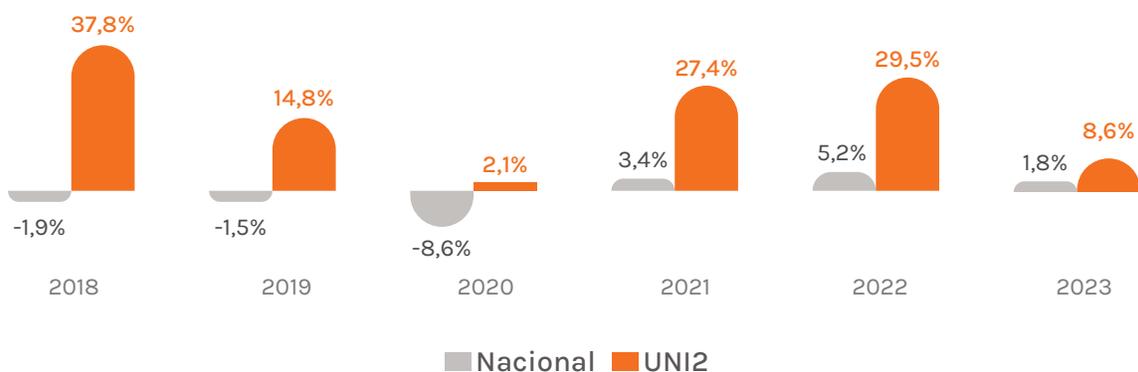
Las siguientes gráficas muestran nuestro posicionamiento en el tiempo en relación con los principales indicadores del mercado nacional de las microfinanzas.

Crecimiento Cartera Bruta Microcrédito

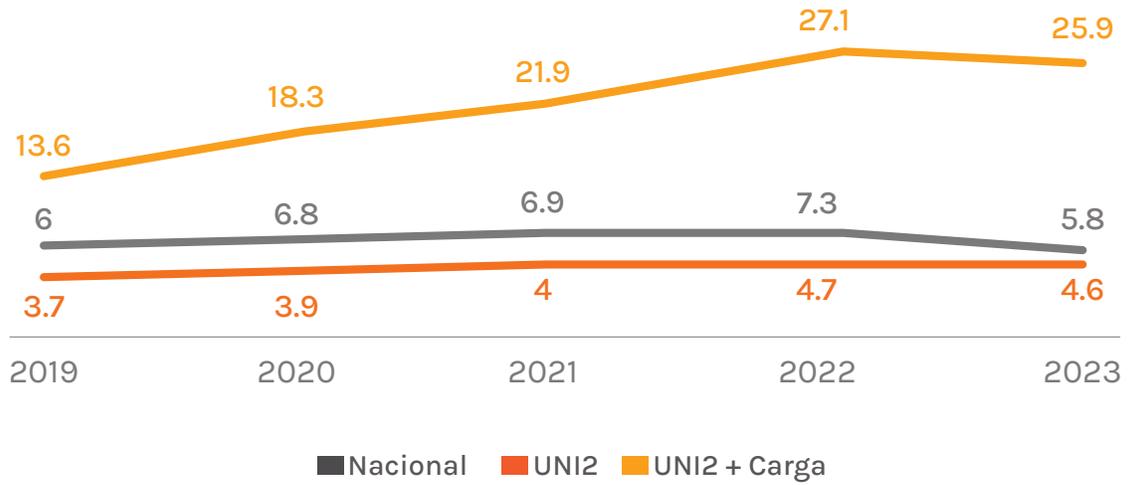
24.



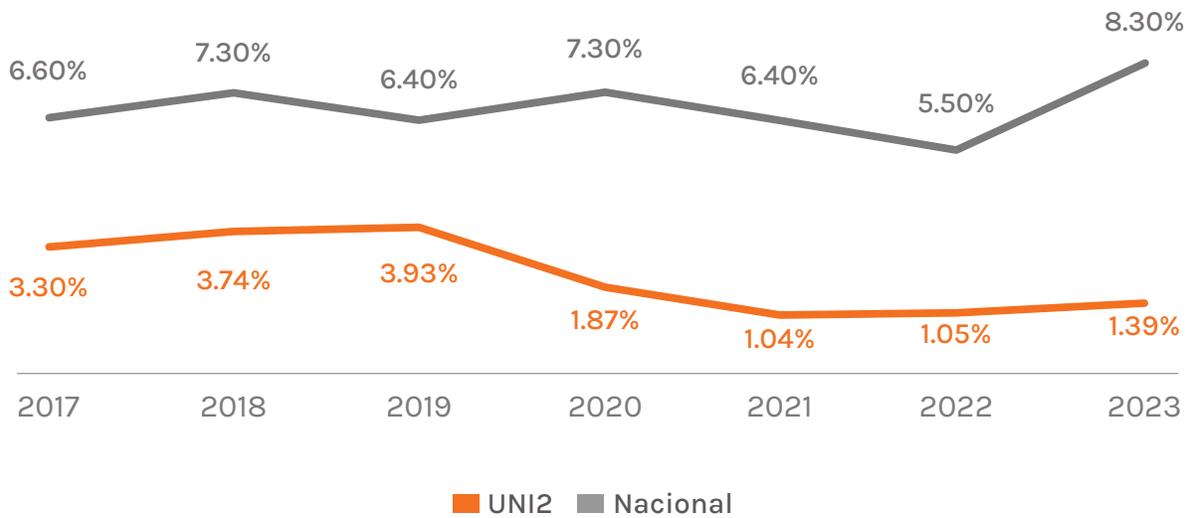
Crecimiento Clientes Microcrédito



Crédito Promedio de Microcrédito



PAR30 Microcrédito



05.

Nuestros Clientes

26.

Maria Lili Trilleras
Venta de arepas
Neiva, Huila
Progresa UNI2



Es postulado fundamental de UNI2 promover las oportunidades de inclusión financiera para una amplia variedad de clientes en todo el territorio nacional, y para ello busca llegar a la población ubicada en la base de la pirámide con productos competitivos ajustados a sus necesidades productivas.



98%

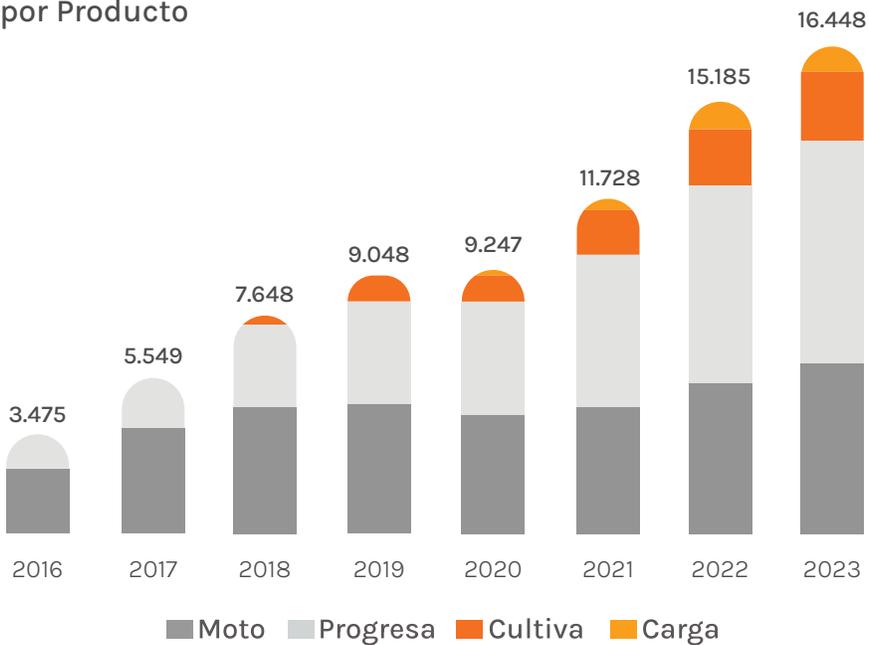
de nuestros
clientes pertenece
a los estratos socio
económicos

1, 2 y 3

Durante 2023 incrementamos el número de clientes atendidos en todas nuestras líneas de crédito.

Los productos Progresá y Moto continúan siendo los más demandados, con 6.435 y 6.178 clientes, respectivamente, lo cual resalta la importancia de brindar a los microempresarios acceso a capital de trabajo y movilidad productiva con un criterio ajustado a sus contextos y necesidades.

Crecimiento de Clientes por Producto

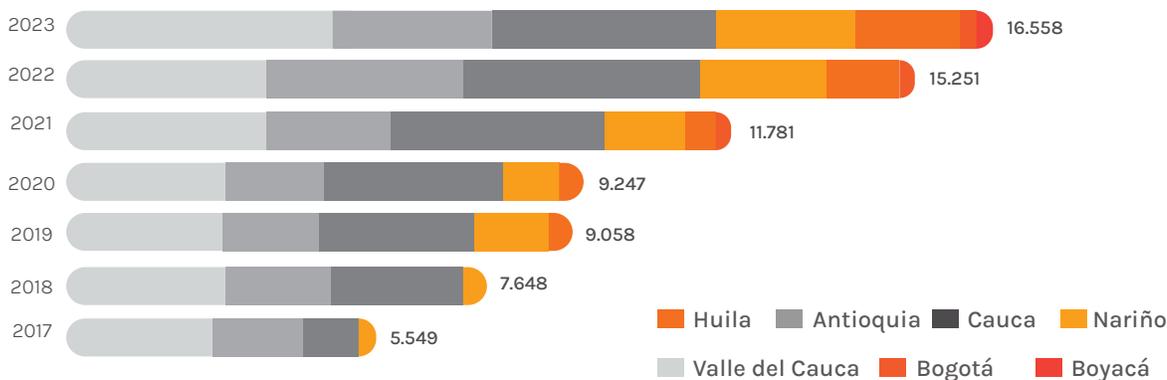


28.

Las regiones han sido protagonistas del crecimiento continuo que hemos tenido a través de los años. En 2023 incrementamos significativamente nuestra atención en el Huila y Antioquia, dada la trascendencia de estas regiones en nuestro modelo de negocio.

Es importante resaltar el crecimiento constante de regiones como Bogotá y Boyacá, en las cuales solo atendemos con el producto Carga. Ello corrobora nuestra acertada estrategia de crecimiento basado en las características de cada región.

Crecimiento de Clientes por Región

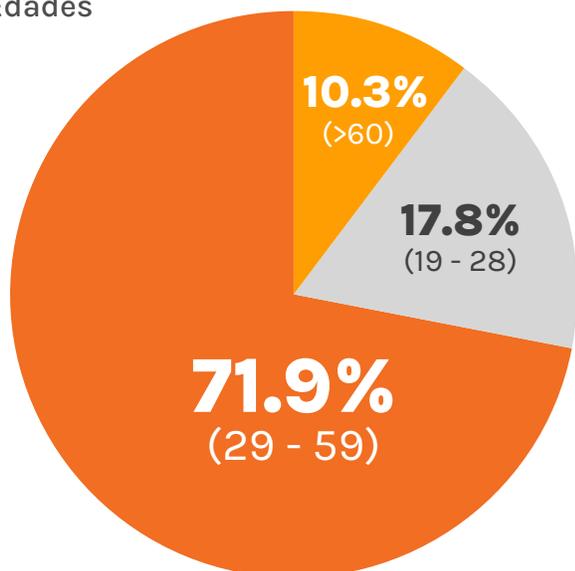


Género

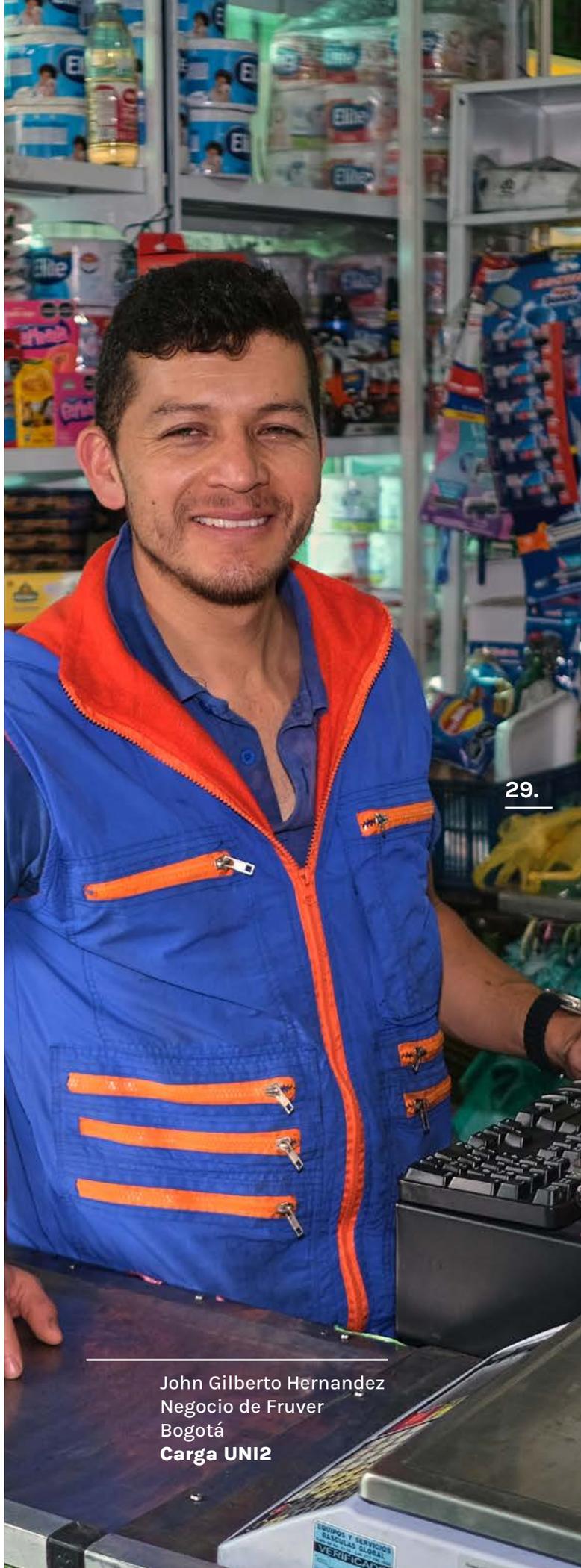


Nuestra población de clientes está distribuida equitativamente entre hombres y mujeres, con una pequeña diferencia en los primeros, marcada principalmente por el producto Carga.

Edades



El 17,8% de nuestros clientes son jóvenes, ratificando nuestro compromiso con los emprendedores de Colombia.



John Gilberto Hernandez
Negocio de Fruver
Bogotá
Carga UNI2

Estrato Socio - Económico



El 97.4% de nuestros clientes pertenecen a los estratos 1, 2 y 3.

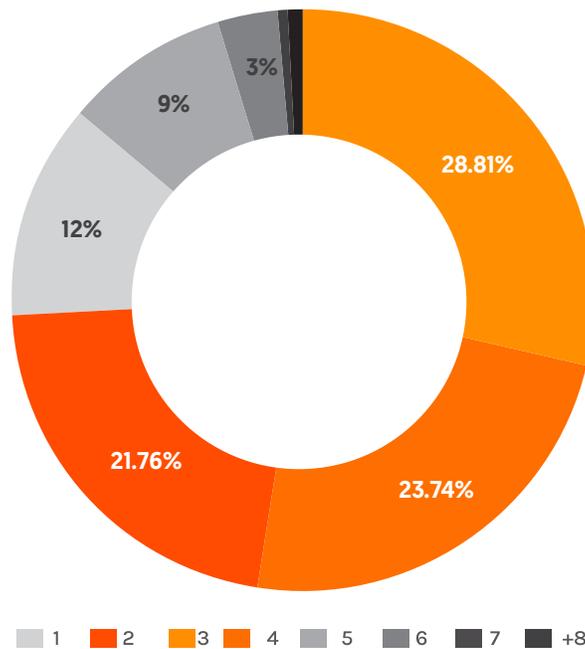
Nivel Educativo



El 79.8% de los clientes de UNI2 no cuenta con ningún grado de educación superior.

30.

Integrantes del Hogar



El 37.4 % de nuestros clientes vive en hogares integrados por cuatro o más miembros, lo cual contrasta con el tamaño promedio del hogar nacional, que es de tres miembros.

06.

Aliados Financieros

www.uni2.com.co

UNI2
MICROCRÉDITO

317 638 6036

31.



 <p>BANCOLDEX PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL</p>	<p>Durante 2023 los recursos ofrecidos por Bancóldex a través de sus programas de impacto rural, gracias a sus tasas competitivas, fueron fundamentales para mejorar las condiciones de nuestro fondeo.</p>
 <p>Bancolombia</p>	<p>Bancolombia se ha consolidado como nuestro principal aliado financiero; condición que fue ratificada en 2023 con una nueva ampliación del cupo de crédito hasta por \$ 40.000 millones.</p>
 <p>BBVA</p>	<p>En 2023 seguimos contando con el apoyo del BBVA para la financiación de nuestras operaciones, representado en un cupo de crédito por \$700 millones.</p>
 <p>Banco de Occidente</p>	<p>El Banco de Occidente ha sido gran aliado nuestro desde 2014. En 2023 nos otorgó un cupo de crédito de \$6.180 millones. De otra parte, este banco es nuestro principal canal de pagos a acreedores del exterior.</p>
 <p>Banco de Bogotá</p>	<p>Seguimos contando con el respaldo del Banco de Bogotá, que nos ha otorgado créditos por \$4.500 millones.</p>
 <p>ada</p>	<p>Desde 2019, ADA Microfinance, fondo de impacto de Luxemburgo, ha sido un aliado estratégico de UNI2, y con él hemos efectuado operaciones por USD 2,7 millones.</p>
 <p>GLOBAL PARTNERSHIPS</p>	<p>Global Partnerships, administrador de fondos de impacto con sede en Seattle, nos ha facilitado USD 4 millones en fondeo desde 2019.</p>
 <p>Triple Jump</p>	<p>Desde 2020 hemos sido beneficiarios de USD 2 millones por parte de Triple Jump, administrador de inversiones de Países Bajos con más de 544 inversiones en el mundo.</p>
 <p>BAMBOO CAPITAL PARTNERS</p>	<p>Desde 2022, Bamboo Capital Partners, la plataforma de inversiones de impacto Suiza con presencia en más de noventa países, comenzó su relación con nosotros por medio de una deuda subordinada equivalente a USD 3 millones. Durante 2023 contamos con su acompañamiento para concretar futuras operaciones.</p>
 <p>kiva</p>	<p>En 2023 realizamos transacciones por \$3.800 millones por medio de la plataforma de crowdfunding de KIVA, fondos con un costo promedio del 7%; y una línea adicional de crédito de tesorería por USD 2,5 millones</p>
 <p>BlueOrchard Impact Investment Managers</p>	<p>Blue Orchard, uno de los principales administradores de fondos de impacto a nivel mundial, con sede en Suiza y más de veinte años de experiencia en la industria, en 2022 se convirtió en uno de nuestros aliados al otorgarnos dos créditos por un total de USD 2 millones.</p>
 <p>EQ Enabling Capital</p>	<p>Enabling Qapital es un administrador de fondos suizo con el que iniciamos una línea de fondeo por USD 2 millones en 2021. En 2023 nos desembolsó otros USD 2 millones, con lo cual nos ha proveído recursos totales de USD 6 millones desde 2021.</p>
 <p>LOCFUND NEXT</p>	<p>El fondo social de inversión Locfund Next continúa siendo nuestro aliado financiero y operativo. Desde 2022 nos ha otorgado financiamiento por USD 1,3 millones y cerca de USD 20 mil en aportes de asistencia técnica para nuestra operación.</p>
 <p>OIKO CREDIT in Menschen investieren</p>	<p>La Cooperativa Oikocredit, firma con mas de 40 años de experiencia en la inversión de impacto y con un portafolio de 526 beneficiarios, concretó con nosotros una operación por COP \$10.000 millones en el 2023, asciendiendo la cifra acumulada de fondeo a COP \$11.500 millones desde el 2018.</p>
 <p>Triodos Bank</p>	<p>En 2023 iniciamos operaciones por USD 3 millones con Triodos Investment Management, una firma de inversión de impacto con más de treinta años de experiencia; y EUR 5.7 millones de AUC.</p>

07.

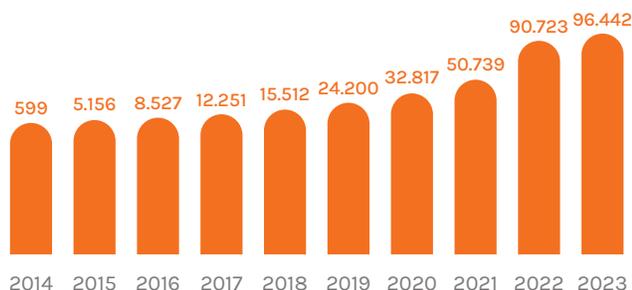
Gestión y Resultados Financieros

Oscar Fernando Zamora
Ferretería
Cali, Valle del Cauca
Carga UN12

Nuestra gestión financiera recae en un equipo integral de profesionales alineados con una estrategia centrada en garantizar la sostenibilidad de nuestro negocio y el bienestar de los clientes.

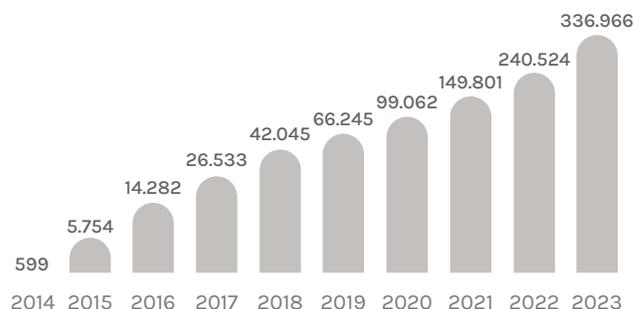
Gracias a este enfoque continuamos mostrando resultados positivos en todos los componentes de nuestra cartera:

Monto Anual Desembolsado en COP MM



Al cierre de 2023 reportamos un monto desembolsado de \$96.442 millones en el periodo, que se refleja en un crecimiento del 6% con respecto a 2022 y un crecimiento anual del 35% desde 2016.

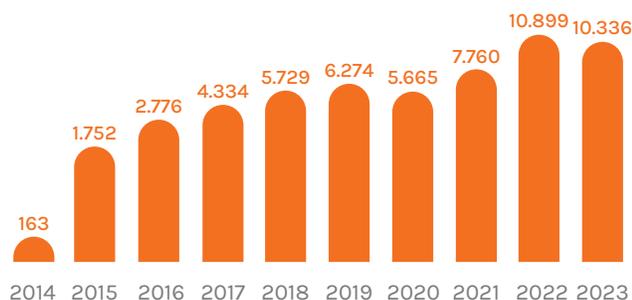
Desembolsos Acumulados en COP MM



En UNI2 continuamos expandiendo la inclusión financiera de alto impacto, que se traduce en un total acumulado de \$336.966 millones desde que iniciamos nuestra operación en 2014.

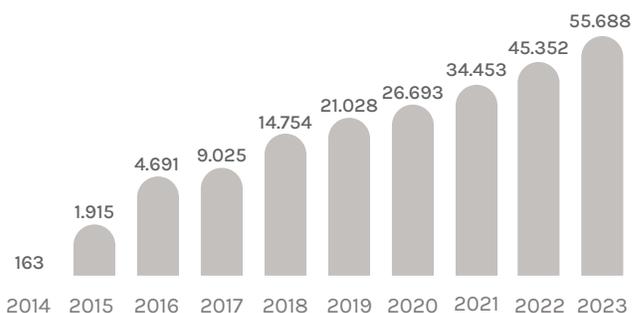
34.

Número de Créditos Desembolsados



Gracias a un equipo comercial disciplinado y altamente motivado, en 2023 realizamos 10.366 desembolsos, lo cual representa un crecimiento compuesto anual del 51% desde 2014.

Número de Créditos Desembolsados Acumulados

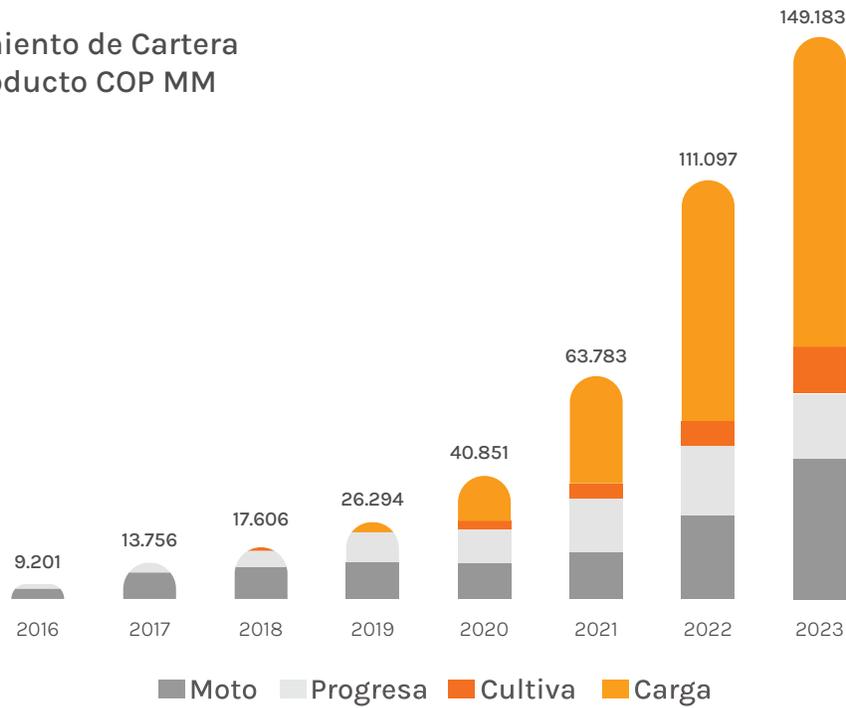


Desde 2014 hasta el final de 2023 hemos alcanzado un total acumulado de 55.688 clientes, lo que significa que hemos apoyado igual número de proyectos y actividades de miles de microempresarios colombianos.

Todos nuestros productos han mostrado un crecimiento acelerado desde que iniciamos nuestra operación en 2014, lo cual indica el acierto de UNI2 al ajustar su operación a los ciclos económicos de nuestro país.

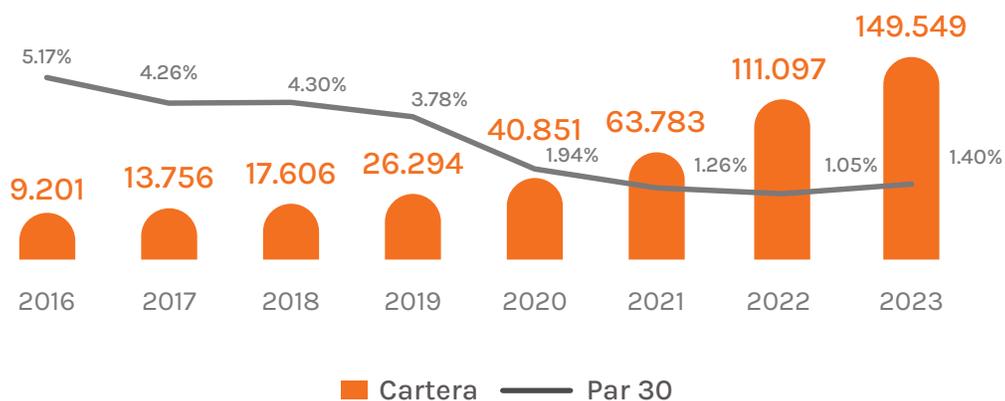
Es importante resaltar la trascendencia que ha alcanzado el producto Carga, lanzado en 2019, el cual ha redundado en importantes beneficios para los transportadores colombianos. Tal ha sido el éxito de este producto, que al cierre de 2023 representa el 61% de nuestra cartera.

Crecimiento de Cartera por Producto COP MM



Cerramos 2023 con una cartera total de \$149.549 millones, creciendo un 35% frente a 2022. Gracias a nuestro modelo de colocación y a una correcta gestión del riesgo, logramos cerrar el año con un indicador de PAR30 del 1,4% (sin castigos), lo que nos posicionó como la mejor cartera del país en nuestro sector.

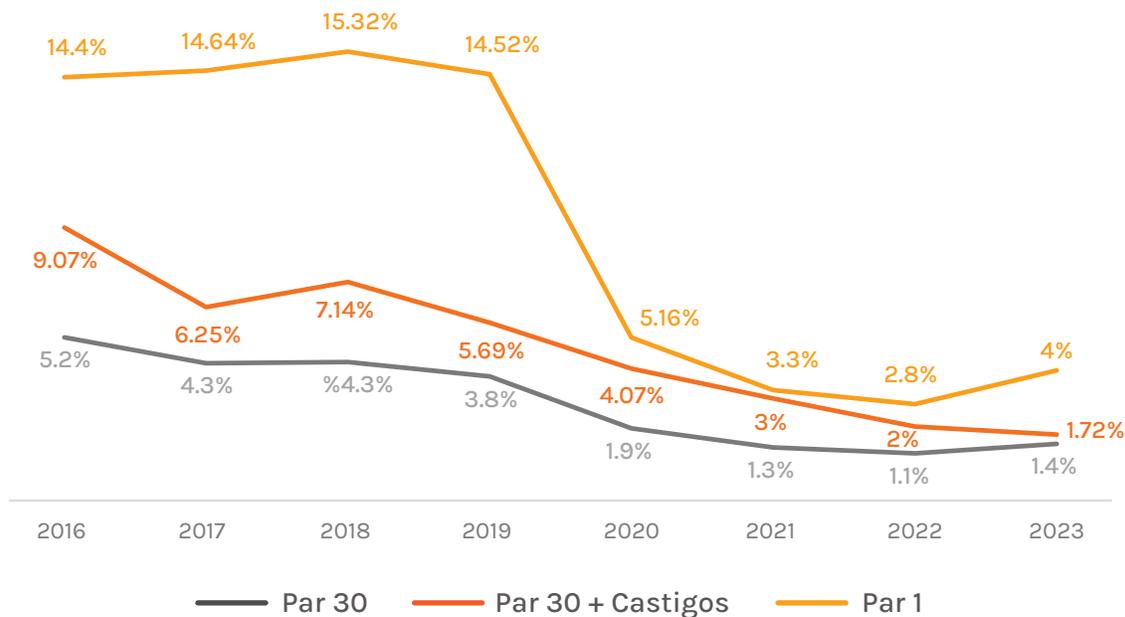
Cartera Bruta y PAR30



36.

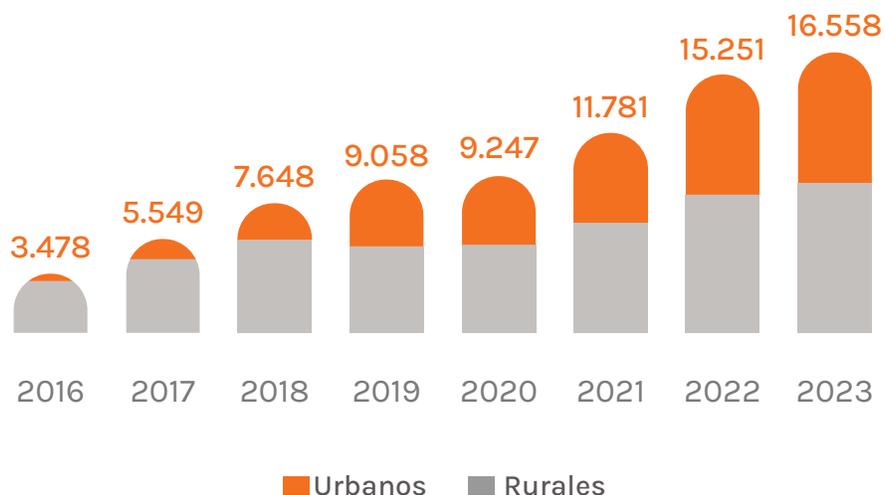
Priorizar la calidad de nuestra cartera ha sido uno de los pilares que sustentan la sostenibilidad y la rentabilidad del negocio. Esta estrategia nos permitió cerrar 2023 con cifras de PAR1 del 4% y PAR30+ Castigos del 1,72%.

Indicadores de Mora



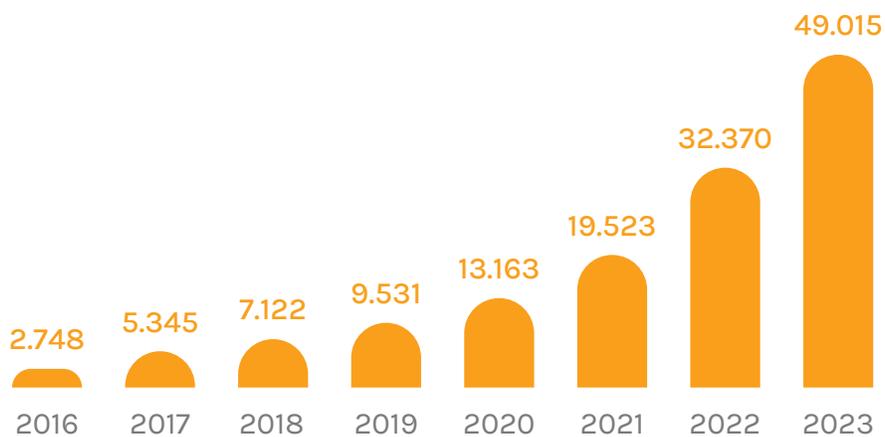
Con gran orgullo observamos cómo nuestra cartera rural creció 8% con respecto a 2022, para un 60% de crecimiento compuesto anual desde 2016. Esto indica que estamos garantizando la inclusión de miles de personas en cientos de municipios rurales a nivel nacional.

Clientes Rurales y Urbanos



Al cierre de 2023 registramos ingresos operativos por \$49.015 millones, es decir, un crecimiento del 51% con respecto a 2022 y un crecimiento anual de 43% desde 2016.

Ingresos Operativos COP MM

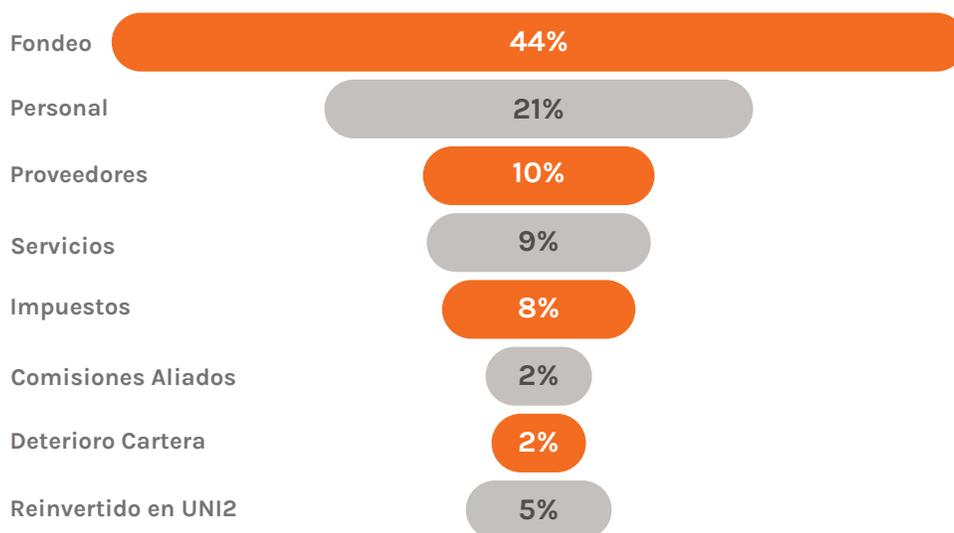


¡Tres años
consecutivos con
la mejor cartera
de microcrédito
en Colombia!

38.

Juan Carlos Santana
Vendedor ambulante
Palermo, Huila
Progresa UNI2

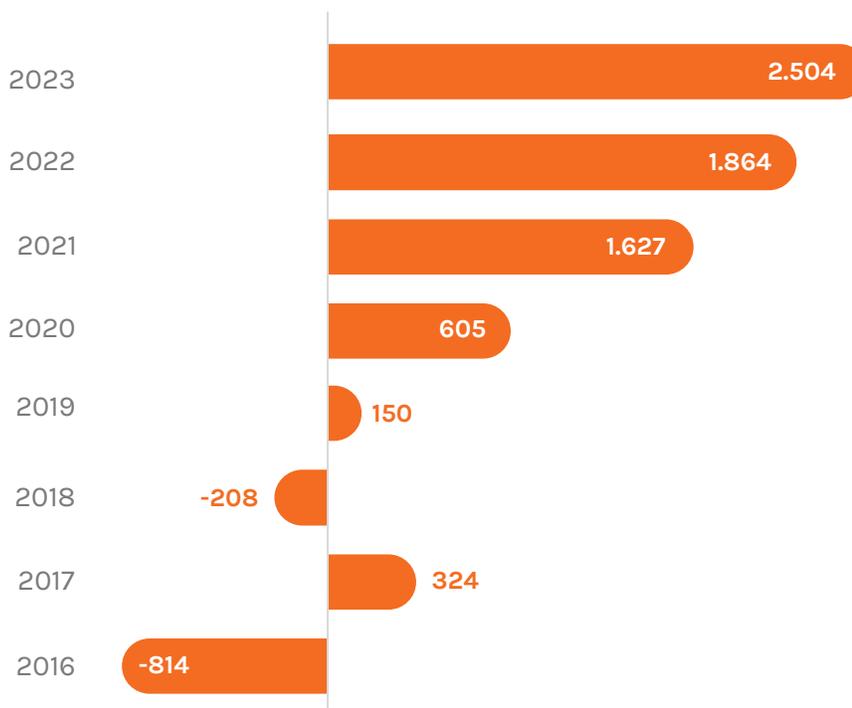
Distribución del Ingreso



Nos enorgullece reportar que al cierre de 2023 tuvimos una utilidad neta en el periodo de \$2.504 millones, lo cual representa un crecimiento del 34% con respecto a 2023, con una tendencia constante y sostenible.

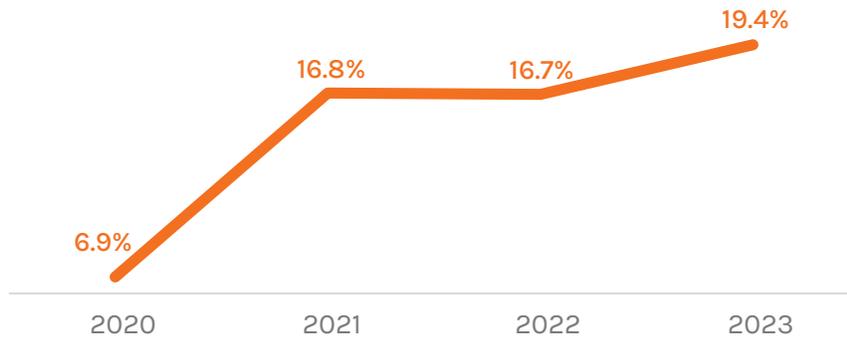
39.

Utilidad Neta COP MM



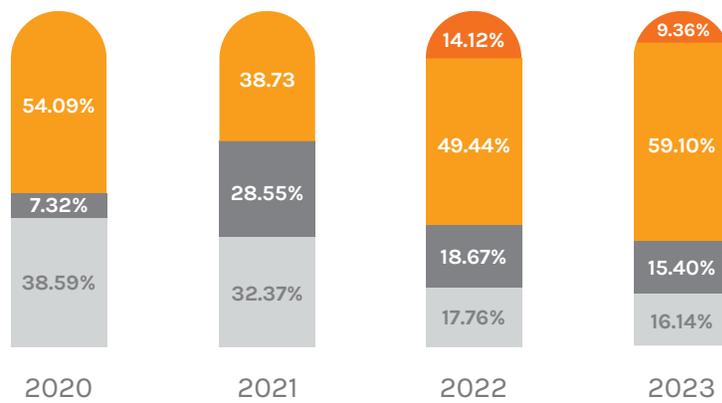
Principales Indicadores Financieros

Crecimiento ROE - UNI2



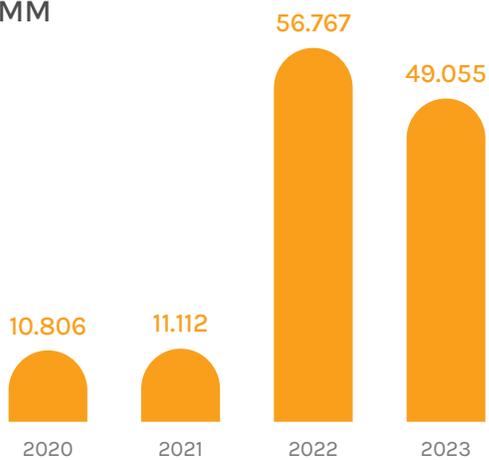
Estructura del Pasivo

40.

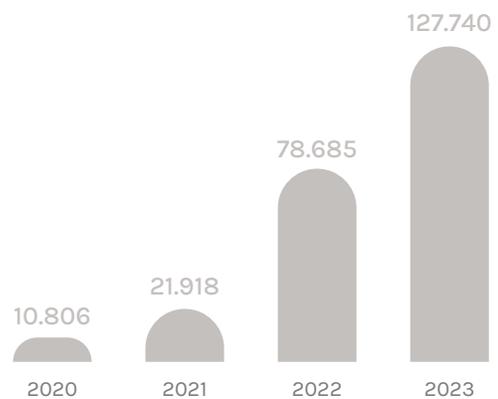


■ Bancodex ■ Aliados Locales ■ Aliados Internacionales ■ Subordinada

Desembolsos Internacionales COP MM



Desembolsos Internacionales Acumulados COP MM



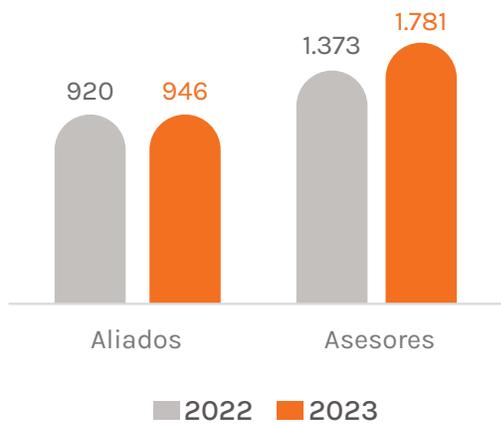
08. Aliados
UNI2



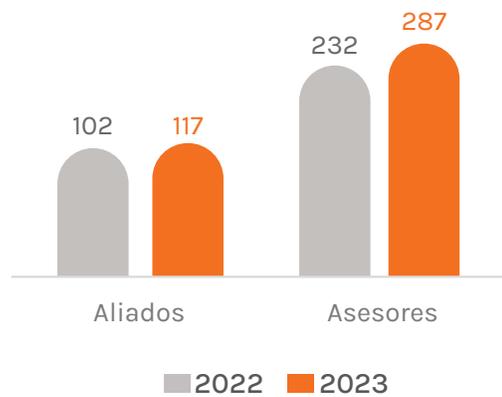
Alianzas Estratégicas UNI2

En nuestra área de Mercadeo implementamos estrategias personalizadas para cada aliado con el que nos relacionamos (ensambladoras; concesionarios o puntos de ventas; propietarios, administradores y/o gerentes y asesores):

Crecimiento aliados y asesores Moto

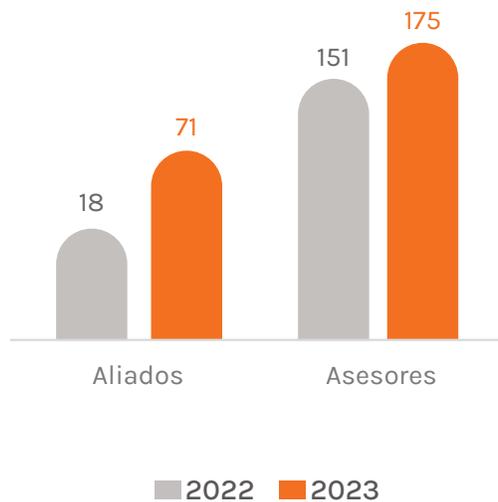


Crecimiento aliados y asesores Carga



42.

Crecimiento aliados y asesores Cultiva



¡Gracias a las alianzas concertadas con las diferentes marcas a nivel nacional logramos múltiples beneficios para nuestros clientes!

+350

Clientes recibieron los beneficios provenientes de alianzas

50MM

En regalos y beneficios para nuestros clientes.



Satisfacción de nuestros aliados:

Nuestros aliados resaltan nuestro compromiso y alineación con sus objetivos:



44. Frases Claves de Aliados

“Cuentan con un excelente personal, muy eficaces y eficientes, buena calidad de asesores.”

Aliado Comercial Bajaj
Garzón, Huila

“¡Excelentes asesores, rápidos y efectivos!”

Aliado Comercial Multimarca
Tuluá - Valle del Cauca

“Brindan un excelente apoyo, estamos muy agradecidos con la atención que nos brindan.”

Aliado Comercial Hero
Pitalito, Huila

Construyendo puentes con nuestros aliados

En 2023 robustecimos nuestra estrategia comercial con el fortalecimiento de las sinergias con nuestros clientes y aliados directamente en sus municipios y negocios.

+1M | Personas Impactadas **681** | Activaciones a nivel nacional

Con base en los cuatro formatos de eventos que tenemos:



Trabajamos **312 días del año** directamente en las zonas con nuestros clientes.

45.

Logramos más de 13 mil solicitudes de crédito de las activaciones en 143 municipios, 17% de los cuales están clasificados como territorios priorizados para el posconflicto (PDET y ZOMAC).



09.

Gestión Comercial y Mercadeo

46.

Mariela Vargas Gomez
Peluquera
Garzón, Huila
Progresa UNI2

UNI2
MICROCRÉDITO

Fortalecimiento Estrategia Digital UNI2

Redireccionamos nuestro enfoque digital en tres frentes, buscando estar más cerca de nuestra audiencia joven a través de la siguiente estrategia:



Fortalecimiento en la gestión de contenidos



Sinergias con aliados



Posicionamiento digital en principales plataformas

Para esto basamos nuestra pauta en los siguientes lineamientos:



Resultados Estrategia Digital



Conocimiento: Historias de vida enfocadas en fortalecer la alineación de nuestros clientes con el progreso de su negocio.



Conversión: Pauta conjunta con aliados dirigida a microempresarios jóvenes interesados en tomar un crédito productivo



Visualizaciones
13.506
(+84% VS 2022)

Solicitudes
2,726
(+150%)

Desembolsos
465
\$2.736MM

47.



+18%
Seguidores
+94%
Alcance



+50%
Seguidores
+123%
Alcance



+174%
Conversaciones



+1.500
SMS
enviados

Página Web



43 mil
Nuevos
usuarios



64%
Ingresa por su
dispositivo nuevo

Conectando con Nuestros Grupos de Interés

En 2023 accedimos a nuestros clientes a través de la radio, difundiendo un mensaje de inclusión y oportunidades de crecimiento por medio de emisoras nacionales y locales, con lo cual nuestro mensaje positivo llegó a un mayor número de microempresarios.

Con esta estrategia logramos que el 10% de nuestra inversión en radio fuera freepress, optimizando con ello nuestro presupuesto y aumentando nuestra capacidad de llegar a más comunidades.

+100

 | Municipios / Veredas Impactados

23
Emisoras



4
Emisoras
Nacionales



17
Emisoras
Locales

48.

Luz Marina Tamayo
Fábrica de arepas
Neiva, Huila
Progresa UNI2



Publicaciones

También estuvimos presentes en diversos medios de comunicación destacando nuestro compromiso de más de nueve años en favor de la economía popular colombiana.



+200

Publicaciones digitales



UNI2 Microcrédito, nueve años comprometidos con la economía popular de Colombia

Fiel a su objetivo misional, en 2022 la entidad avanzó en su presencia regional, inaugurando oficinas en las ciudades de Neiva y Cartago



Para UNI2 Microcrédito, 2022 estuvo lleno de hitos. En el último año, la joven entidad logró superar los \$100.000 millones de cartera, haciendo inclusión financiera en las regiones de Colombia e impactando a un total de 50.000 familias desde su fundación.

A las puertas de cumplir nueve años de operaciones, UNI2 Microcrédito se guía como uno de los principales protagonistas de las microfinanzas en el país, a partir de un modelo comercial disruptivo que le ha permitido consolidar a la entidad crecimiento superiores a 30% con los mejores indicadores de cartera.



Inclusión Social

El microcrédito: camino para empoderar emprendedores



En el increíble universo de las mascotas, los perros ocupan un lugar especial. Millones de personas, alrededor del mundo, buscan constantemente formas para expresarse su amor y cuidado.

Este nicho de mercado es muy amplio y requiere, como todo emprendimiento, financiación y personas empoderadas. En UNI2 Microcrédito, lo tienen claro y es por ello que varios de sus clientes que tomaron ese camino empresarial encontraron en esa entidad microfinanciera una excelente oportunidad para financiarse y así poder elaborar accesorios para caninos.

Es el caso de Yvelin Fraiz, un entusiasta amante de los perros, residente en la ciudad de Pasto (Nariño), y quien siempre ha tenido una fuerte conexión con los animales. Hace algunos años, decidió convertir su pasión en un negocio y comenzó a elaborar collares para perros de manera artesanal. Hoy día crea firmemente que cada perro merece lucir un collar único y de calidad, y fue así como se propuso a ofrecer productos que reflejaran el amor y la personalidad de las mascotas.

49.



Innovación

Tecnología microcrediticia fortalecida, palanca de crecimiento sostenible



El actual entorno nacional presenta nuevos retos que demandan atención y acción coherente. La situación política, económica, social y ambiental han afectado al crecimiento y acceso de nuevos microempresarios al sistema formal, al igual que el deterioro de la cartera, los flujos y capacidad de pago para la población perteneciente a la economía popular (base de la pirámide).

Con la pasada certificación de tasas de interés los ingresos de las entidades disminuyeron, adicionalmente los refinanciamientos de la cartera han generado gastos de provisiones ascendentes y el costo de fondeo se ha encarecido de manera importante. De igual forma, varias regiones del país pasan por difíciles momentos de orden público en zonas rurales donde entidades de microfinanzas tienen presencia.

Hoy, en distintos territorios la legalidad no permite el acceso de nuestros servicios, reduciendo las posibilidades de llegar más rápido y apoyar a la formalización de la población, contribuyendo al deterioro del bienestar de los habitantes y a la proliferación del llamado "paga a gober". Muchas de estas zonas han sido excluidas afectadas (para agregar otro ingrediente) por efectos medioambientales como sequías, inundaciones, incendios, etc.

No es la primera vez que nos enfrentamos a retos similares, durante décadas hemos logrado apoyar a millones de microempresarios y pequeños agricultores a salir adelante mejorando a favor sus miles de empleos de calidad que la industria microfinanciera genera en el país. Por ello, hoy la adaptabilidad y las relaciones nos impulsan a reaccionar fuerte y rápido. Una de ellas nos ha permitido llegar hasta aquí, y es la esencia misma de las microfinanzas, nuestra tecnología microcrediticia, sistema que ha estado de manera tradicional para algunas instituciones, pero ha generado importantes avances para otras.



Afiliado del mes



Para el 2022, UNI2 Microcrédito cuenta con más de 260 colaboradores distribuidos en 19 municipios a nivel nacional. Un crecimiento significativo desde que iniciamos operación en el 2014 con 17 empleados. Su equipo se encuentra representado por más de 145 mujeres a nivel nacional, quienes representan más del 58% de su fuerza laboral general. Un hito de inclusión que los lleva de orgullo, han construido una cultura inclusiva en equidad de género, donde las mujeres cobran trascendental relevancia, ocupando el 66% de sus cargos directivos.

Por otra parte, son una empresa enfocada en brindar oportunidades de inclusión para las jóvenes de Colombia, empleando más de 70 personas menores de 20 años de las cuales el 99% son mujeres. Estas iniciativas se han convertido en parte de su cultura organizacional, promoviendo siempre políticas y procedimientos que contribuyen a la inclusión y vinculación de equipos diversos para el crecimiento empresarial y personal de cada uno.

"Desde UNI2 buscamos continuar fomentando la diversidad laboral y la inclusión a través de mujeres que día a día generan la calidad de asociaciones para todos los miembros de nuestros equipos".

Estamos listos para trabajar junto al nuevo Vicepresidente del Consejo Directivo de Asomicrofinanzas



Gabriel Enrique Mejía Quintana, Gerente de UNI2 Microcrédito

Gabriel Enrique Mejía Quintana, economista graduado de la Universidad de La Salle en Colombia, con un MBA del IEAD de Madrid y un Master en Microfinanzas y Desarrollo de la Universidad Alcala. Con más de 18 años de experiencia en el sector de las microfinanzas, Gabriel ha ocupado cargos operativos y estratégicos en diversas instituciones tanto en Colombia como en México.

Durante su carrera, Gabriel ha demostrado ser un experto en el desarrollo de las microfinanzas, asesorando a seis instituciones microfinancieras en Colombia e liderando iniciativas que han mejorado el acceso a servicios financieros para las poblaciones más vulnerables de la región.

Desde su nuevo rol como vicepresidente del Consejo Directivo de Asomicrofinanzas, Gabriel está comprometido en seguir apoyando al proceso de planificación y ejecución de acciones concretas que permitan potenciar el desarrollo inclusivo y sostenible de la economía productiva a lo largo del territorio nacional. Con un enfoque centrado en las necesidades de la población atendida y una sólida comprensión del entorno en el que operamos.

10.

Servicio al Cliente

50.

UNI2
MICROCRÉDITO

UNI2
MICROCRÉDITO

UNI2
MICROCRÉDITO



En 2023 transformamos el área de mesa de ayuda en el Departamento de Servicio al Cliente. Este cambio implicó adoptar los siguientes elementos estratégicos:



Fortalecimiento del liderazgo del área con mayor experiencia y calidad

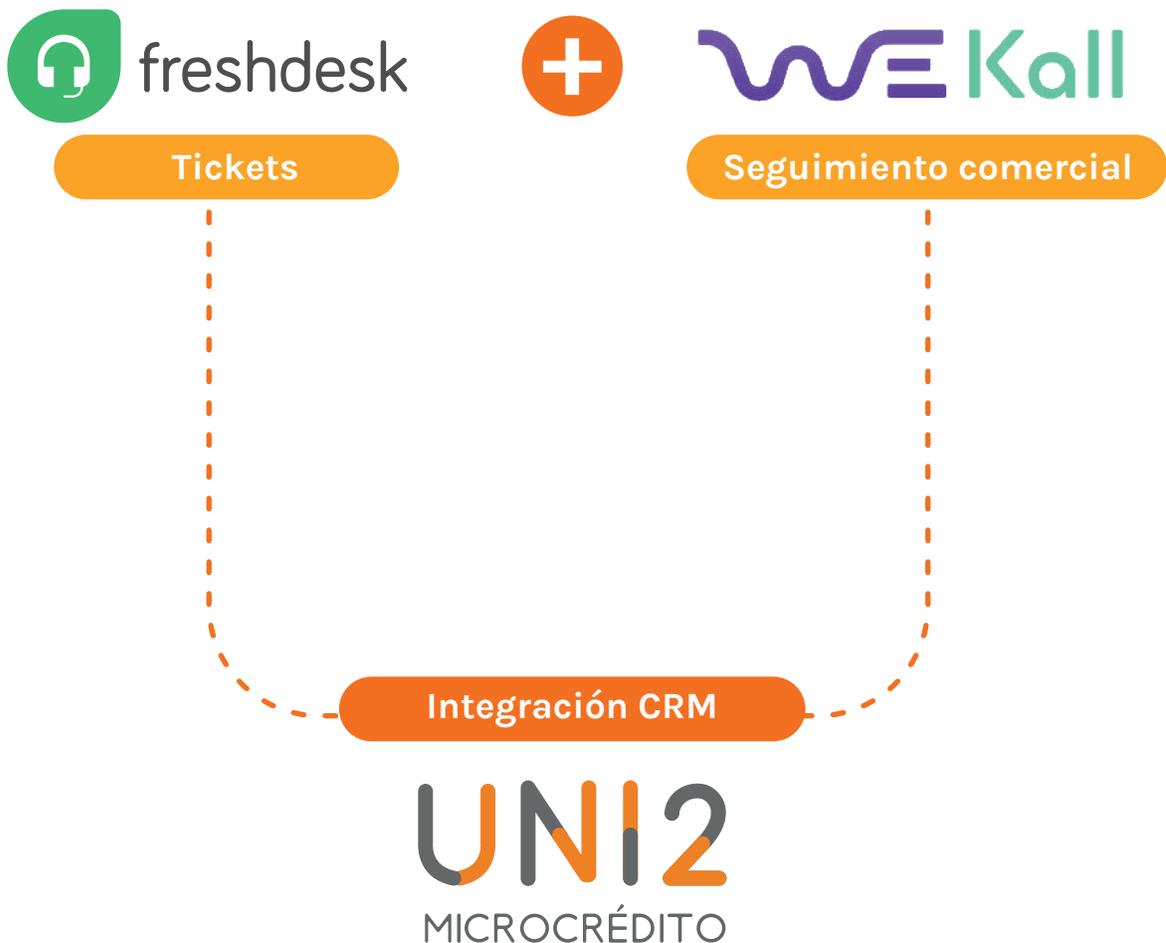


Estandarización de procesos en el manejo de todas las directrices



Complementar la gestión comercial para optimizar la calidad y los tiempos de respuesta

Complementamos nuestra plataforma tecnológica para fortalecer la gestión y el servicio:



Esta transformación arrojo los siguientes resultados:



68.483

Solicitudes atendidas.



85%

De los casos resueltos en el primer contacto.



30.384

Clientes y personas interesadas visitaron nuestras oficinas.



33.944

Interacciones por WhatsApp.

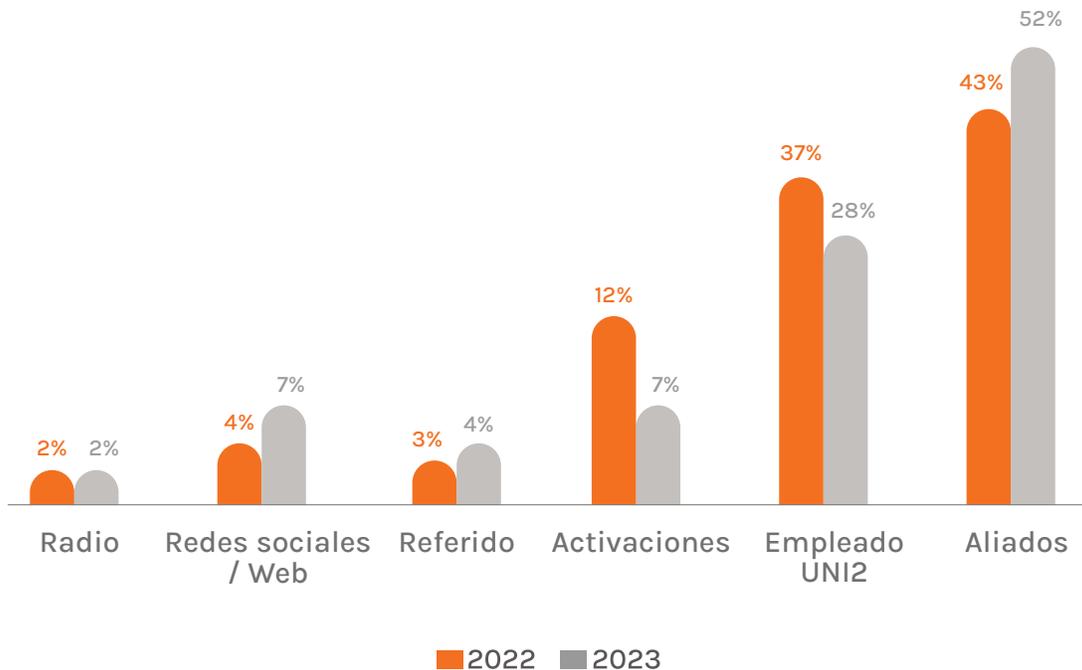


15.147

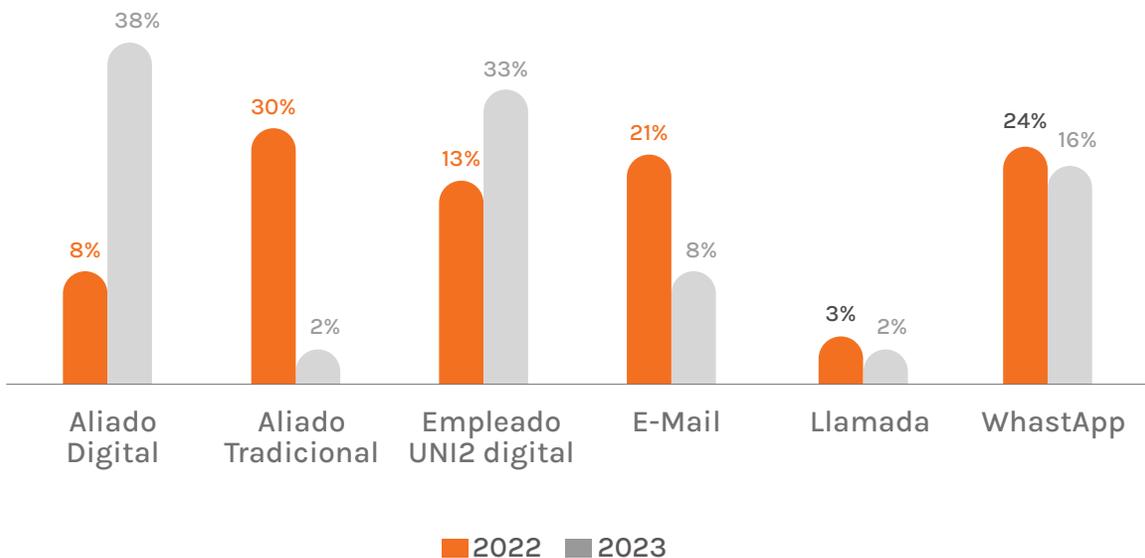
Llamadas recibidas y realizadas a nivel comercial y de atención al cliente.

52.

Contamos con seis canales de comunicación estratégicos para que nuestros clientes conozcan nuestro portafolio de servicios:



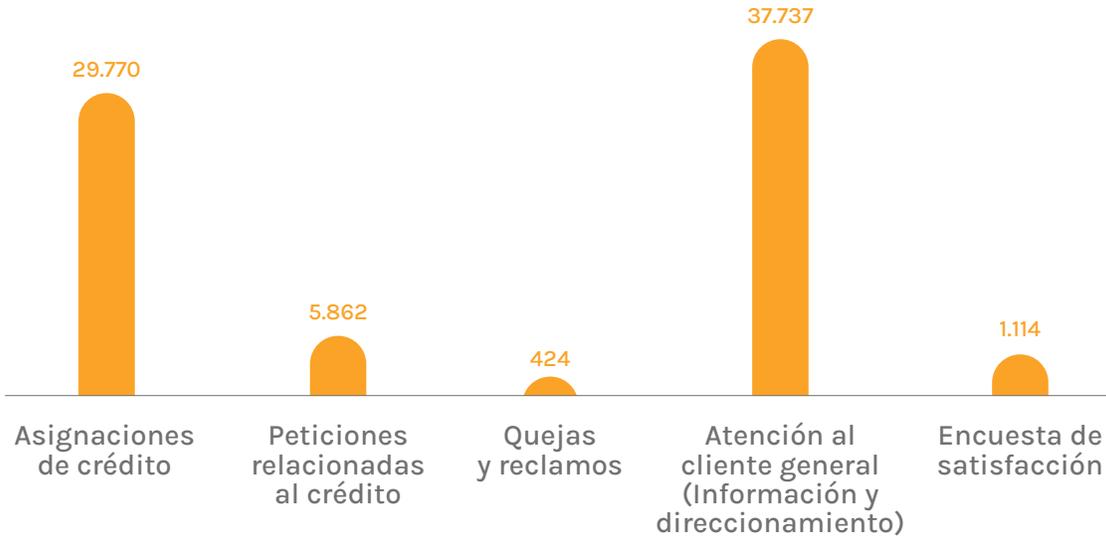
En el mismo sentido, nuestros ejecutivos de crédito y nuestros aliados tienen a su disposición múltiples herramientas para originar las solicitudes de crédito, con el fin de optimizar los procesos que ello implica.



Servicio al Cliente UNI2

El proceso de consolidación del área de Servicio al cliente derivó en la optimización de nuestros tiempos de respuesta y de la calidad del servicio que ofrecemos a todos los actores de interés.

Durante 2023, nuestra área de Servicio al Cliente gestionó más de 74.907 solicitudes, las cuales se concentraron en cinco focos de atención:



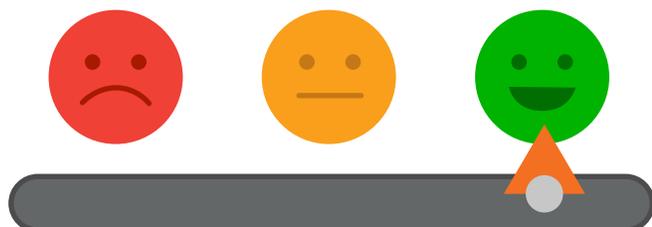
54.

Tipos de PQRS y Tiempo de Respuesta



Encuesta de Satisfacción de Nuestros Clientes

En 2023, un total de 1.625 clientes diligenciaron la encuesta de satisfacción, con resultados ampliamente positivos en relación con el servicio recibido:



Clientes encuestados que manifiestan estar satisfechos y muy satisfechos con UNI2:



56.





11.

Gestión de Riesgos

58.

UNI2
MICROCRÉDITO



Nuestra gestión de riesgos es fundamental para brindar seguridad y confianza en nuestra compañía. Por esto procuramos salvaguardar la solidez económica y la rentabilidad de la empresa a través de los siguientes componentes:

01. Generación de valor

Innovamos y mejoramos continuamente nuestros procesos.

02. Control de crecimiento

Consolidamos crecimientos sostenibles en el tiempo.

0.3 Adaptabilidad

Gestionamos la probabilidad de pérdidas esperadas.



Promovemos una cultura de control en las distintas etapas del ciclo de crédito, lo que ha coadyuvado a nuestro crecimiento sostenible, como lo evidencia que hubiésemos cerrado 2023 con un indicador de cartera vencida del 1,4%.

Durante 2023 nuestra estrategia de gestión de riesgo de crédito se centró en analizar y ajustar las políticas de crédito, priorizando el fortalecimiento de la tecnología especializada en microcrédito.

En tal sentido, impulsamos el programa de formación virtual, aportando al análisis correcto del entorno:



SARO

En 2023 fortalecimos el Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO), con énfasis en la gestión de eventos de riesgo y en la actualización de la documentación y la matriz de riesgos de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo. En este marco realizamos las siguientes acciones:

60.



Definimos el mapa de riesgos residual, para que refleje el perfil con el cual se gestionan los riesgos asociados al negocio.



Profundizamos la cultura de gestión de riesgos, mediante capacitaciones específicas para cada equipo.

Mapa de calor Riesgo Residual:

Frecuencia	Impacto				
	Insignificante 1	Menor 2	Moderado 3	Crítico 4	Catastrófico 5
Frecuente 5					
Moderado 4	1				
Posible 3	1	1			
Poco Frecuente 2	2	1	2		
Inusual 1	10	14	19	3	

Bajo	Moderado	Alto	Extremo
28	23	3	0

Acciones implementadas:

- **Metodología:** Actualizamos nuestras matrices y el sistema SARO con la información de eventos de riesgo operativo y de los cambios presentados en los procesos.
- **Reporte de eventos de riesgo:** Fortalecimos la gestión de reporte de eventos, implementando canales y nuevas herramientas.
- **Generación y actualización del perfil de Riesgo Operativo:** Determinamos nuestro perfil de riesgo evaluando la posibilidad de riesgo definido por la Compañía.
- **Capacitación:** Al 100% de nuestros colaboradores.

SAGRILAFT

Materia prioritaria de UNI2 es consolidar, actualizar y mejorar el Sistema de Autocontrol y Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRILAFT), en estricta conformidad con la normativa de la Superintendencia de Sociedades de Colombia, para lo cual sabemos que es fundamental asegurar un conocimiento completo de las contrapartes, entender el origen de sus recursos y evaluar el nivel de riesgo asociado a su relación con la Compañía.



Matriz de riesgo SAGRILAFT

Actualizamos nuestros riesgos y calificación de los mismos.



Capacitaciones

Alcance al 100% de nuestros colaboradores, proveedores y aliados en el SAGRILAFT.



Políticas, procedimientos y manuales

Actualización, y socialización de los cambios y ajustes realizados al sistema.



Gestión señales de alerta

Actualización, y socialización de los cambios y ajustes realizados al sistema.

En el mismo sentido, producimos rigurosamente los Reportes de Operación Sospechosa a la UIAF (Unidad de Información de Análisis Financiero), lo que nos permite cumplir con las regulaciones y detectar posibles actividades ilícitas de manera efectiva.

PTEE

Adoptamos un enfoque de “cero tolerancia” ante cualquier forma de soborno transaccional, corrupción o pagos inapropiados. En consecuencia, hemos diseñado e implementado diversas políticas que reflejan nuestros valores en todos los procesos.

Nuestro programa se centra en articular las políticas y procedimientos que fortalecen nuestro gobierno corporativo y aseguran el cumplimiento normativo. Esto incluye la Política para la Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), el Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, así como un código de ética aplicable a todo nuestro equipo humano y a todas las partes relacionadas y grupos de interés.



62.



PDP

En un contexto marcado por los avances tecnológicos en información y comunicación, mantenemos un alto compromiso para salvaguardar el derecho fundamental de todos nuestros actores de interés a la protección de sus datos personales.

Con este propósito, nos enfocamos en brindar una protección práctica, efectiva y eficiente en el manejo de la información, para lo cual establecemos medidas preventivas, de respuesta, mitigación, aprendizaje y mejora continua. Este enfoque nos permite garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos que manejamos.

En 2023 emprendimos diversas acciones orientadas a cumplir los diversos compromisos en materia de protección de datos:



Inventario, clasificación y actualización de las bases ante el Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD.



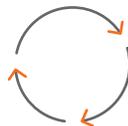
Implementación y ajustes en las autorizaciones de tratamiento de datos en los diversos canales establecidos.



Capacitaciones, campañas de sensibilización y divulgación de conceptos y consejos con los colaboradores para el cumplimiento normativo de la protección de datos personales.



Actualización y modificación de las finalidades con las que se efectúa el tratamiento de los datos personales en cada una de las entradas de información.



Actualización y socialización de la Política de Tratamiento de Datos Personales.



Incorporación de procesos tecnológicos que facilitan la obtención de la autorización de tratamiento de datos personales de los titulares utilizando datos biométricos de los mismos.

SGSI

Implementamos acciones para fortalecer y optimizar nuestras estrategias de aseguramiento, protección y gestión de riesgos, y afianzamos el Programa de Gestión de Seguridad de la Información, en concordancia con la construcción del manual y la definición de las políticas que nos han servido como herramienta de seguridad para proteger la información de las bases de datos.

Esta estrategia incluyó la aplicación de mecanismos de protección de la información que almacenamos, procesamos y transmitimos en diversos componentes y aplicaciones digitales, siguiendo los controles establecidos en referentes normativos.

Acciones implementadas:



Implementación de medidas de seguridad para evitar escenarios de riesgo de ciberseguridad para trabajo presencial y remoto, teniendo en cuenta:

- Implementación de medidas de seguridad de Firewall.
- Gestión segura de accesos, protección y control de los usuarios y funcionalidades.

64.

Fortalecimiento en el control de ajustes y/o modificaciones sobre los sistemas productivos a través de validación de pasos entre ambientes.

Automatización de procesos en el área de atención al cliente obligándonos a mantenernos seguros y confiables para nuestros clientes

Campañas de sensibilización en seguridad dirigidas a nuestros colaboradores, destacando la relevancia de la prevención y cumplimiento de políticas.

Supervisión de registro de los servidores de controlador de dominio.

Pruebas de Hacking Ético.

Digitalización del 57.9% de los pagarés.

12.

Tecnología e Innovación



En nuestro Centro de Desarrollo Tecnológico seguimos enfocándonos en potenciar los procesos de la Compañía mediante soluciones de software respaldadas en tecnología.

A lo largo del año hemos trabajado estrechamente para lograr una mayor sinergia como equipo y mejorar nuestras habilidades tanto técnicas como actitudinales.



8
Profesionales

Equipo capacitado y comprometido.



4
Proyectos

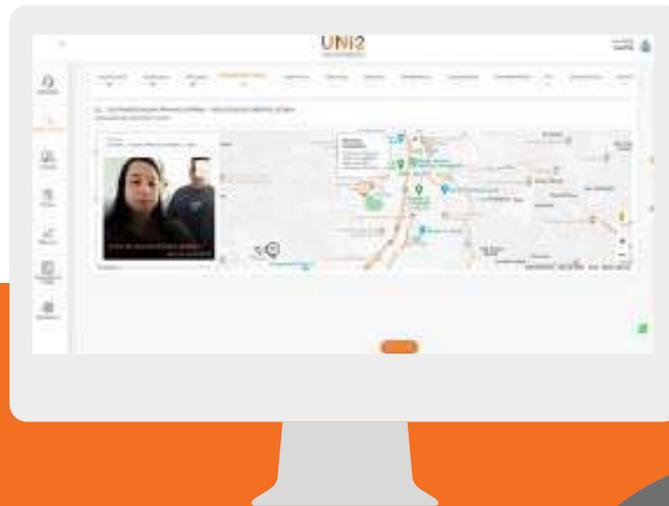
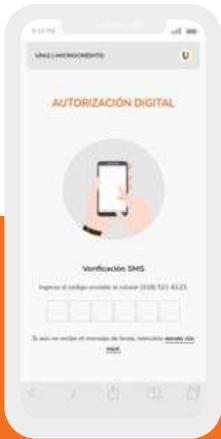
Proyectos ideados con el objetivo de mejorar diferentes procesos de la compañía.



23
Integraciones

Número total de integraciones realizadas con aliados y proveedores tecnológicos.

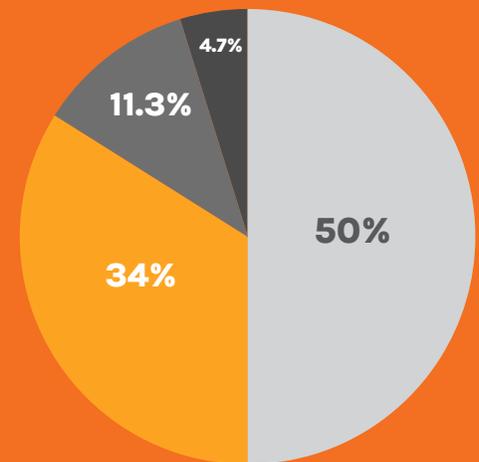
66.



Plataforma Tecnológica UNI2

Atendimos más de 800 requerimientos con el objetivo de mantener, mejorar y hacer crecer nuestra plataforma tecnológica, herramienta indispensable en la operación de nuestros colaboradores en diversas áreas de la Compañía, tales como originación, crédito, atención al cliente, riesgos, tesorería, entre otras.

En 2023 programamos más de 90 ventanas de mantenimiento para actualizar nuestra plataforma.



Ajustes realizados

Actividades de mantenimiento

Nuevas funcionalidades

Incidentes

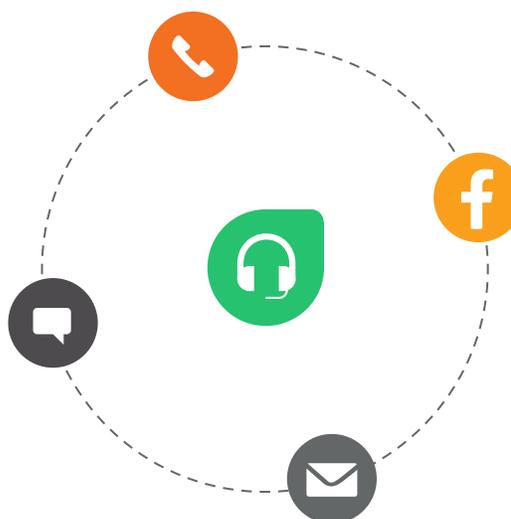
Destacamos con orgullo la implementación exitosa de nuevas funciones en nuestra plataforma, lo que ha contribuido significativamente a la gestión de la información y a la eficiencia operativa.



Freshworks como aliado tecnológico para la atención al cliente

En 2023 integramos nuestro sistema interno con la plataforma Freshworks, la cual facilita la gestión y soporte de varios canales de comunicación desde una sola interfaz unificada.

Con esta herramienta pudimos optimizar nuestros procesos de atención al cliente y fortalecer las respuestas a las solicitudes de crédito.



Procesos de unificación en la interfaz Freshworks

68.



Negociación

Se evalúan las necesidades del área en relación con las funcionalidades del software.



Parametrización

La herramienta se configura según nuestra lógica empresarial.



Pruebas

La funcionalidad de la herramienta se verifica a través de escenarios de prueba.



Capacitación

El equipo recibe formación sobre el uso de la plataforma.



Producción

Inicio de la fase productiva, soporte y mantenimiento.



Soluciones tecnológicas seguras y sostenibles en el tiempo

Nos apasiona encontrar soluciones prácticas a los desafíos que enfrentamos como empresa. Bajo esta premisa, los servicios de AWS se han convertido en nuestra 'navaja suiza' para diseñar y construir funcionalidades que satisfagan las necesidades de nuestros usuarios.

Servicios utilizados:



SNS

Nos permite comunicarnos efectivamente con nuestros usuarios mediante notificaciones o mensajes de texto.



Rekognition

Lo utilizamos para analizar las imágenes que se suministran a la plataforma como documentos de identidad y fotografías de nuestros clientes.



Textract

Es una herramienta IA que permite analizar texto, se usa para buscar patrones y validar documentos como pagares, entre otros.

13.

Equipo UNI2

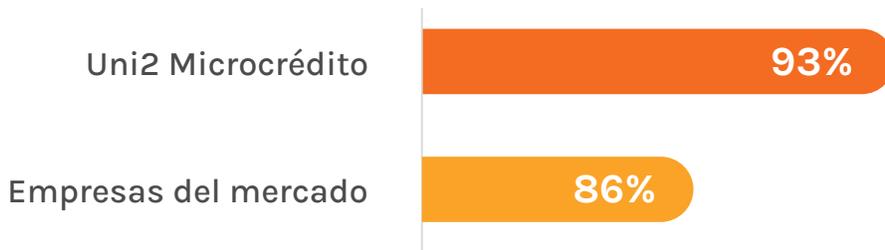
70.



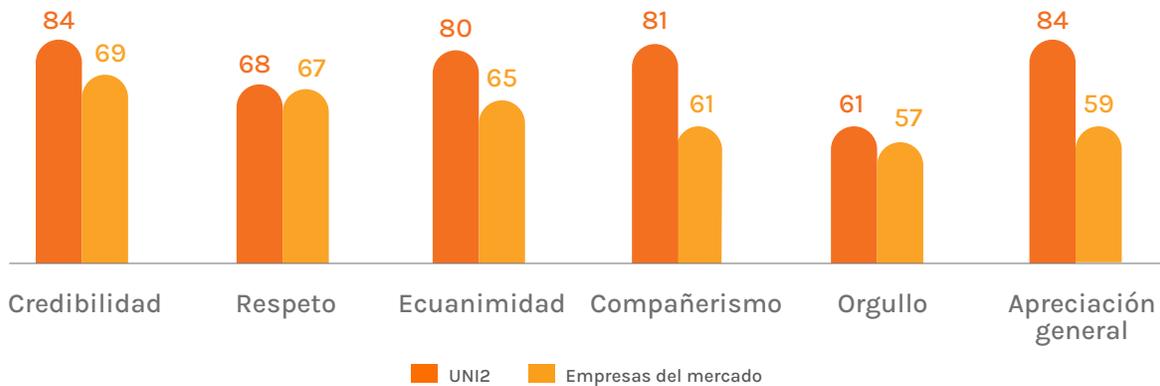
Certificación Great Place to Work 2023

En 2023 nos satisfizo obtener la certificación de Great Place to Work (GPTW) como una empresa con un ambiente laboral Sobresaliente.

93% de nuestros colaboradores consideran a UNI2 un Excelente lugar para trabajar, frente a un 86% de las empresas del mercado.



Dimensiones Laborales Evaluadas - Great Place to Work



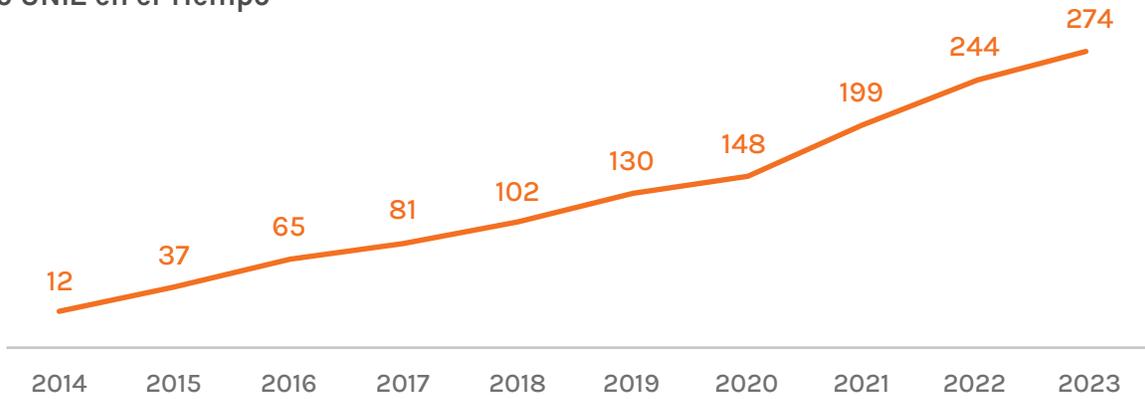
Nuestros resultados dentro de las cinco dimensiones evaluadas por los colaboradores muestran una percepción superior a las empresas del mercado.

Dentro de la evaluación realizada, nuestro equipo de trabajo resalta la credibilidad en sus líderes y su ecuanimidad; su confianza en la Organización y el compañerismo que vivimos día a día.

Destacan igualmente características como la accesibilidad por parte de los líderes, la claridad para alcanzar la visión de la Organización de una manera honesta y ética, y la recepción de un trato con equidad sin discriminación por edad, raza, género u orientación sexual.

El hecho de que el 93% de los colaboradores expresen su orgullo cuando dicen que trabajan en nuestra Organización, nos motiva a continuar fortaleciendo las diversas iniciativas que hacen de UNI2 una empresa modelo en el sector.

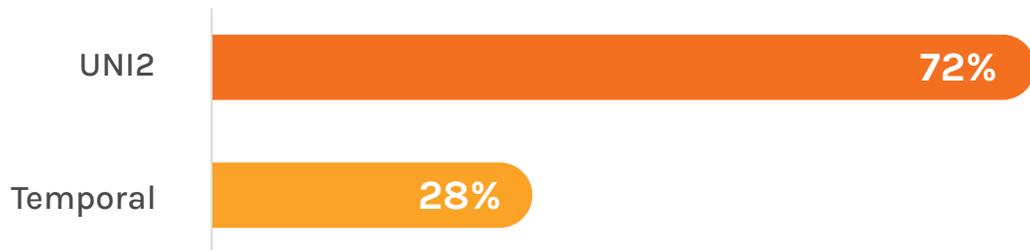
Equipo UNI2 en el Tiempo



Equipo UNI2 en el Tiempo

Al 72% de nuestra planta de personal está cobijado por un contrato de trabajo a término indefinido, una apuesta por fortalecer la estabilidad laboral y promover la creación de empleo en el país.

72.



Género de Nuestros Colaboradores

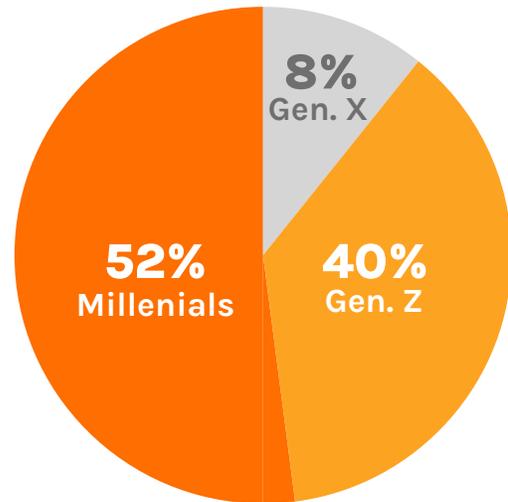


63%

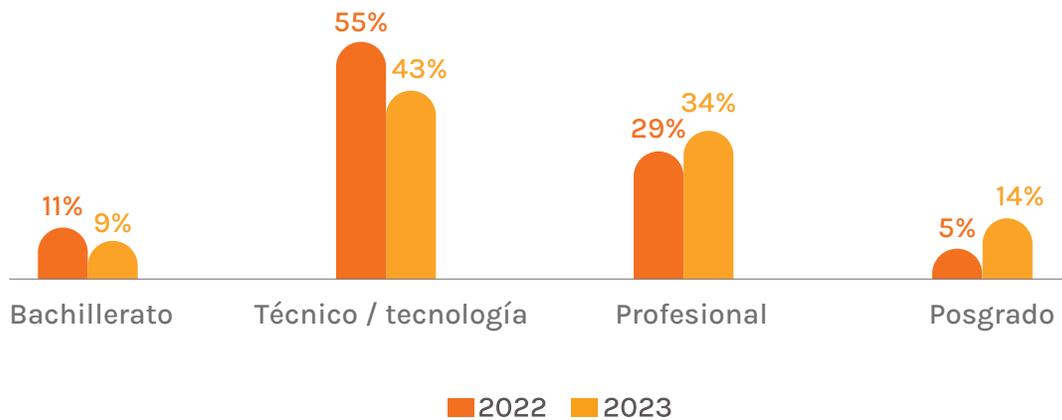
de nuestros cargos de liderazgo son asumidos por mujeres.

Generaciones en UNI2

Tres generaciones trabajando de la mano para afrontar los retos del sector en concordancia con las nuevas exigencias empresariales.



Nivel de Estudio Equipo UNI2



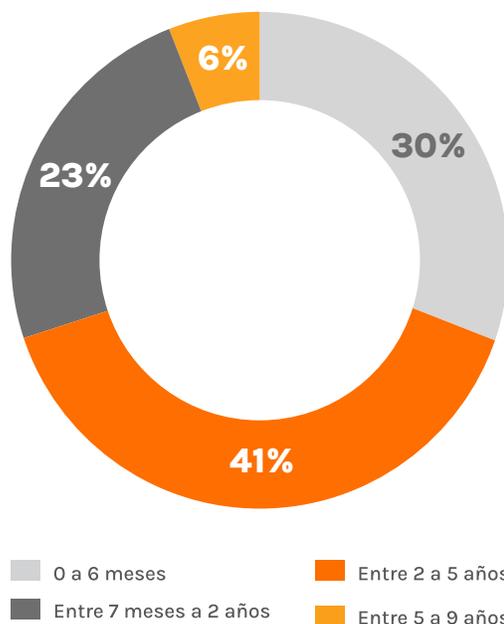
Brindamos a nuestros colaboradores oportunidades para su desarrollo académico, a través de créditos educativos y otras facilidades logísticas que les permiten estudiar y trabajar

¡Diez personas lograron culminar sus estudios trabajando con nosotros!

Antigüedad Equipo UNI2

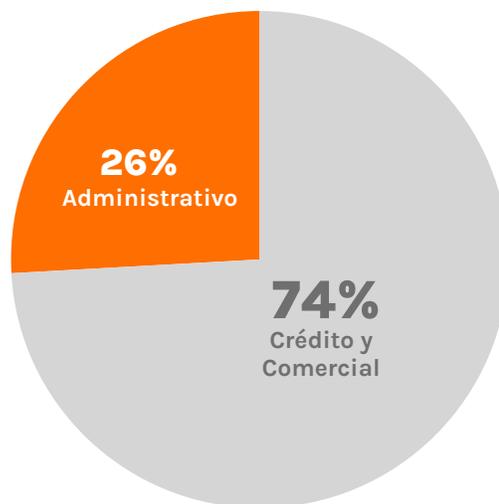
El 47% de nuestro equipo lleva más de dos años con la Organización.

¡Una importante muestra de estabilidad frente al sector!



Distribución por áreas

El 74% de nuestro equipo hace parte del área de crédito y comercial, lo cual refleja la prioridad de la empresa de llegar a más clientes con oportunidades de inclusión financiera.



Programa Semillas UNI2 Construyendo el Futuro de los Jóvenes

En UNI2 promovemos el crecimiento de los jóvenes a nivel nacional a través del “Programa Semillas”.

Esta iniciativa está dirigida a contratar a personas con poca o ninguna experiencia laboral, buscando su desarrollo como Ejecutivos de Crédito en UNI2.

El programa se fundamenta en capacitar a estos nuevos integrantes de manera práctica y teórica en todo lo relacionado con el cargo y con el sector del microcrédito, contribuyendo al desarrollo social del país al brindar oportunidades de mejora a los jóvenes.



53



50%

Contrataciones en el Programa Semillas

Promovidos a Ejecutivos de Crédito

Género Semillas Contratadas



Plan Carrera UNI2

En UNI2 contamos con un Plan Carrera, enfocado en el crecimiento personal de nuestro equipo y dirigido a consolidar todas las áreas de la empresa:



158

Ejecutivos de Crédito ascendieron de nivel

10

Personas obtuvieron un ascenso en cargos administrativos.



4

Ejecutivos de Crédito promovidos a Ejecutivo Líder



4

Colaboradores promovidos a Coordinador de Crédito

Bienestar UNI2

Buscando fortalecer la calidad de vida de nuestros colaboradores, en 2023 diseñamos e implementamos el programa Bienestar UNI2, componente clave de nuestra estrategia de Gestión Humana para fomentar el sentido de pertenencia a la Organización y el crecimiento de todos los miembros del equipo.

Bienestar UNI2 se sustenta en cuatro pilares que buscan los siguientes beneficios:



Festejamos los días especiales de nuestros colaboradores y la empresa, resaltando sus logros personales y profesionales.



Ofrecemos espacio para que nuestro equipo pueda celebrar sus fechas más importantes.



Acompañamos a nuestro equipo en las buenas y en las malas.



- Seguro de vida
- Póliza todo riesgo
- Convenio para libranzas
- Convenio planes complementarios
- Créditos libre inversión y educativo
 - Auxilio oftalmológico
 - Convenios con gimnasios
- Bonificación por graduación

Seguridad y Salud en el Trabajo

Continuamos ejecutando nuestro sistema de SG-SST, de acuerdo con los requerimientos normativos, en pro de brindar un lugar seguro para nuestro equipo.



La evaluación de los Estándares Mínimos del sistema conforme a la Resolución 0312 de 2019 arrojó un resultado “Aceptable” del 97.5% en 2023.

Ausentismos

2.1%

De ausentismo gracias a nuestras actividades de prevención, garantizando el cuidado de nuestro equipo.

Accidentalidad

77.



Durante el 2023 tuvimos siete accidentes relacionados con el riesgo público y vial de nuestros colaboradores.



Ante esta situación diseñamos e implementamos el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV).



Este plan está enfocado en concienciar a nuestros colaboradores acerca de este tipo de riesgo y en adoptar medidas de autocuidado para garantizar la seguridad del equipo.

En 2023 mostramos resultados sobresalientes en nuestro modelo de SG -SST:



Ningún caso de enfermedad laboral



Ningún caso de acoso laboral



Ningún caso de enfermedad relacionada con el estrés



Ningún accidente mortal

Modelo de Capacitación y Crecimiento UNI2

En UNI2 brindamos formación virtual y presencial para lograr la alineación integral de todo nuestro equipo con los valores y objetivos estratégicos de la Organización.

Nuestra capacitación presencial abarca temáticas técnicas, metodológicas y de interés para las diferentes áreas de la Compañía.



Inducción Corporativa



Ruta de entrenamiento (Personal y de crédito)



Seguridad y Salud en el Trabajo



Capacitaciones por detección de necesidades

78.

Plataforma Virtual Moodle - UNI2

Nuestra plataforma virtual Moodle ofrece cursos de nivel técnico necesarios para reforzar el conocimiento de nuestro equipo con base en el autoaprendizaje.



Área de Crédito

62,055 minutos

5 horas y 15 minutos por colaborador

Área Administrativa

4,180 minutos

55 minutos por colaborador

Orgullo UNI2

En 2023 diseñamos e implementamos el programa Orgullo UNI2 con el fin de resaltar el esfuerzo, la dedicación y el compromiso de nuestro equipo y su aporte en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. A este respecto, en el periodo en análisis, 98 de nuestros colaboradores fueron objeto de reconocimiento en el programa.



ORGULLO UNI2

Sentido de
Pertinencia



Reconocimiento



Alineación
Institucional



14. Sostenibilidad

Fabio Crisnacho
Agricultor
Belén, Boyacá
Cultiva UNI2

80.



Camino al Desarrollo Sostenible

UNI2 Microcrédito es un modelo empresarial que busca brindar la oportunidad de inclusión financiera a la población en la base de la pirámide, en concordancia con los más altos estándares globales de sostenibilidad.

Esto significa que nuestra estrategia organizacional se orienta a garantizar un desempeño económico, social y ambiental coherente con los desafíos del mundo actual.

A continuación presentamos nuestros principales avances para alinear nuestra gestión con los postulados del desarrollo sostenible.



Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fueron acordados en 2014 con el fin de lograr un futuro mejor y más sostenible para todos.

UNI2 concibió su visión de gestión sostenible tomando los ODS como hoja de ruta para evaluar su impacto empresarial tanto en lo social como en lo ambiental y en lo económico.

Actualmente nuestra gestión se articula directamente con cinco ODS:



1. Fin de la Pobreza



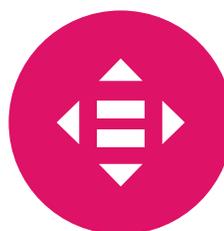
2. Hambre Cero



3. Igualdad de Género



4. Trabajo decente y Crecimiento Económico



5. Reducción de las Desigualdades

En 2024 buscaremos continuar nuestra alineación con nuevos ODS, desde la construcción y consolidación de la taxonomía verde que nos permita reforzar los componentes de sostenibilidad en nuestra cartera:



13. Acción por el Clima

Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.



15. Vida de Ecosistemas Terrestres

Movilizar y aumentar de manera significativa los recursos financieros procedentes de todas las fuentes para conservar y utilizar de forma sostenible la diversidad biológica y los ecosistemas.

Monitoreo de Vulnerabilidad y Pobreza

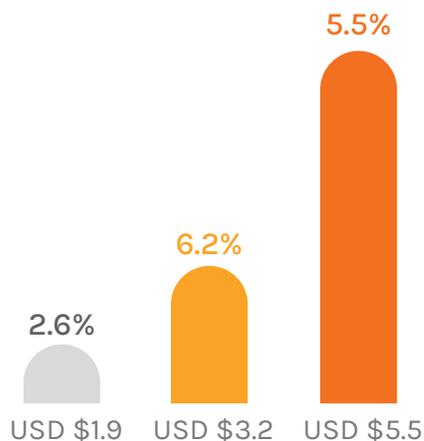
El Índice de Probabilidad de Pobreza (PPI) es una herramienta para determinar las características de un hogar con el fin de evaluar la probabilidad de que este pueda caer en situación de vulnerabilidad (USD 5,5 diarios), de pobreza (USD 3,2 diarios) o de pobreza extrema (USD 1,9 diarios).

82.

El PPI fue desarrollado para que las instituciones microfinancieras puedan evaluar si están cumpliendo sus metas sociales.

Desde 2014 en UNI2 hemos utilizado el PPI como herramienta central para analizar la calidad de vida de nuestros clientes y el impacto que tenemos en sus vidas.

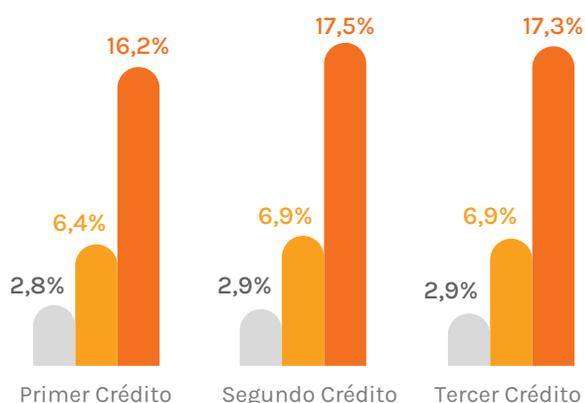
Resultados generales del PPI 2023



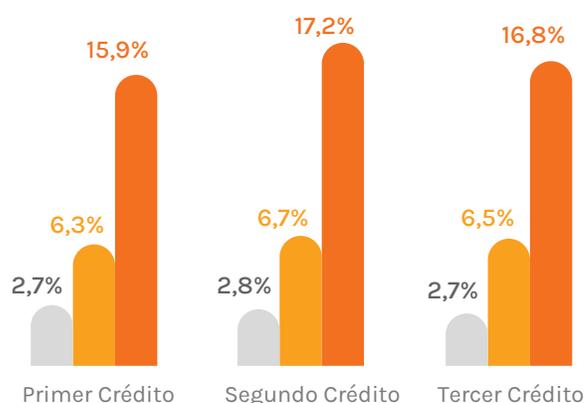
- En 2023 observamos una disminución de la situación de vulnerabilidad, pobreza y pobreza extrema de nuestros clientes frente al año anterior, que registra niveles similares a los de 2021.
- La disminución de los tres indicadores demuestra una colocación responsable de nuestros recursos y avala un modelo de microcrédito sólido que protege los intereses de los clientes atendidos
- Nuestro modelo de inclusión financiera nos ha permitido llegar a más de 430 familias en situación de pobreza extrema, lo que les hubiera cerrado toda posibilidad de acceder al sistema financiero tradicional.

Probabilidad de Pobreza por Crédito

PPI 2022



PPI 2023

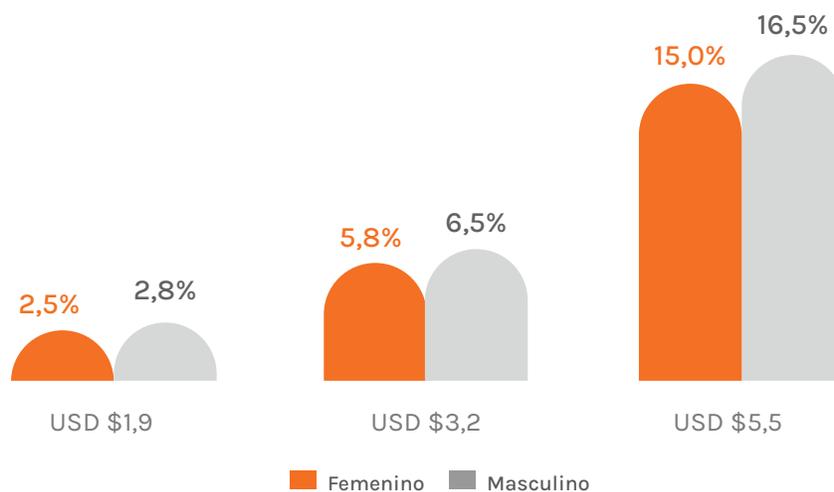


■ USD \$1.9 ■ USD \$3.2 ■ USD \$5.5

- En 2023 observamos una reducción de los niveles de vulnerabilidad, pobreza y pobreza extrema de los clientes que han venido renovando sus créditos durante los últimos años.
- La cantidad de clientes en situación de vulnerabilidad, pobreza y pobreza extrema de la categoría “Segundo Crédito” muestra nuevamente una tendencia a disminuir, lo cual corrobora la sostenibilidad de nuestro modelo y garantiza la protección de los clientes al evitar su sobreendeudamiento.

83.

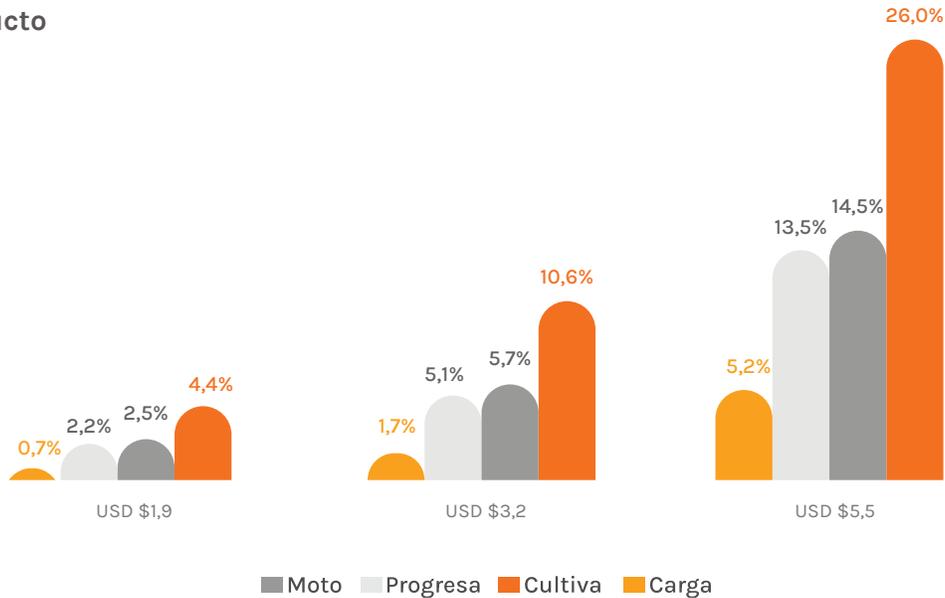
PPI por Género



■ Femenino ■ Masculino

Con respecto al PPI, las mujeres mostraron la reducción más importante en todos los indicadores de vulnerabilidad, pobreza y pobreza extrema, lo que nos indica la importancia de continuar priorizando a este grupo poblacional para promover su inclusión financiera.

PPI por Producto

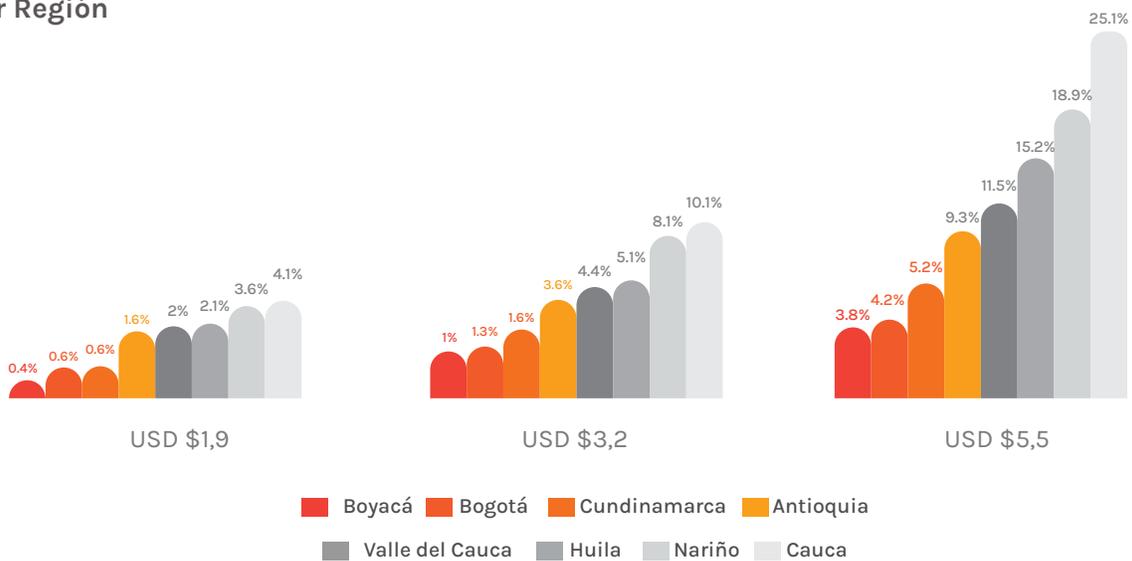


En general, se observa que todas las líneas de crédito ofrecidas por UNI2 tuvieron una reducción importante en los indicadores de vulnerabilidad, pobreza y pobreza extrema frente a 2022.

Pese a haber registrado una reducción de 2,7% en relación con 2022, el producto Cultiva continúa teniendo los indicadores más altos de vulnerabilidad, pobreza y pobreza extrema dentro del portafolio UNI2, lo que refleja la compleja situación del campo en Colombia y nos motiva a fortalecer nuestros productos en este sector.

84.

PPI por Región



Los departamentos con predominancia rural (Cauca, Nariño y Huila) continúan registrando los indicadores de vulnerabilidad, pobreza y pobreza extrema más altos de nuestra cartera, lo cual nos muestra que es importante continuar brindando oportunidades de inclusión financiera en estas regiones.

*La cartera de Boyacá y Bogotá solo incluye el producto Carga.

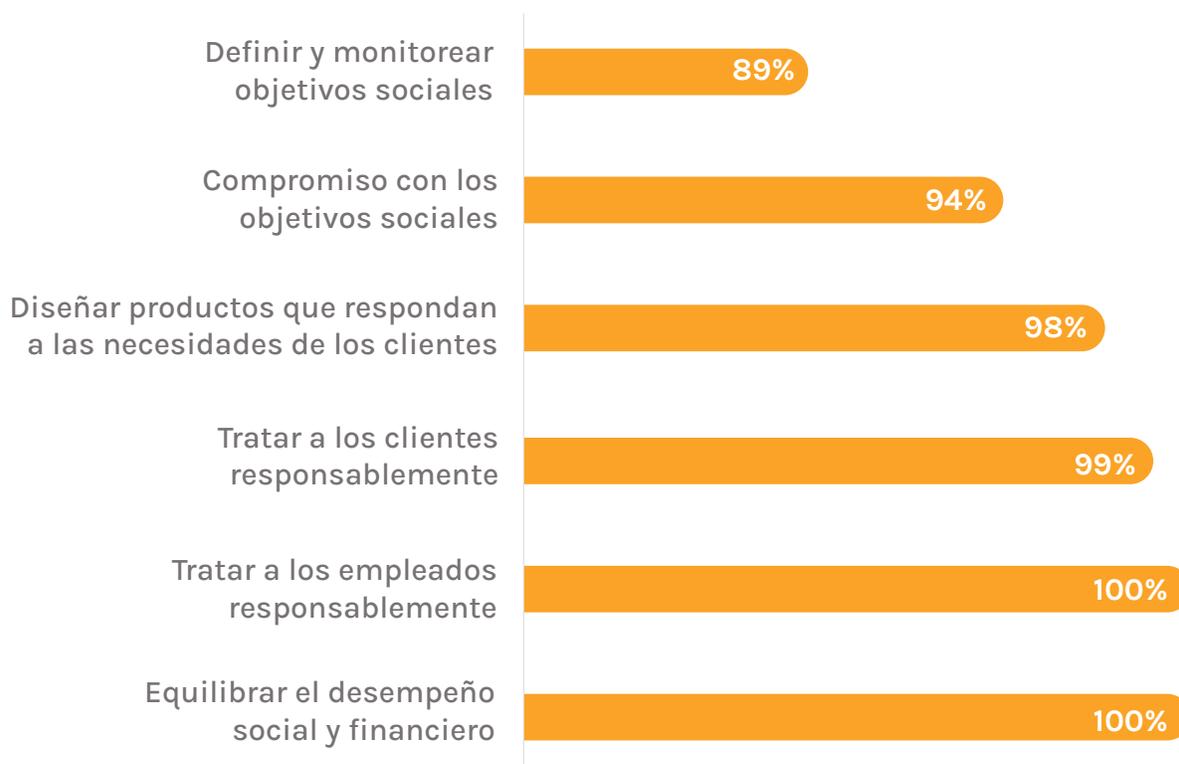
Social Performance Indicators - SPI4

El SPI4 es un indicador del desempeño social utilizado por los proveedores de servicios financieros que les permite evaluar el nivel de implementación de los Estándares Universales para la Gestión del Desempeño Social, incluidos los Principios de Protección al Cliente establecidos por la Smart Campaign (2009 - 2020), hoy manejados por SPTF y Cerise.



En 2023 se nos realizó la primera evaluación auditada de nuestro cumplimiento de los estándares SPI4:

93% de cumplimiento estándares universales
UNI2 Microcrédito.



85.

UNI2 Microcrédito cuenta con Certificación de Protección al Cliente con fecha de diciembre 2023, en la que se afirma su compromiso de salvaguardar los derechos del usuario financiero.

Protección al Cliente

¡En 2023, Microfinanza Rating nos otorgó la Certificación Internacional en Protección al Cliente - Nivel Oro!

Esta certificación nos motiva aun más para continuar nuestro compromiso con los siete principios de protección al cliente con base en los siguientes elementos:



Políticas



Procedimientos



Sistemas de Gestión



Capacitación



Prácticas de Comercialización

86.

¡En UNI2 cumplimos con los más altos estándares y prácticas internacionales concernientes al cuidado y bienestar de nuestros clientes!

Pasantía Internacional en Microfinanzas - Bolivia 2023

UNI2 participó en la Pasantía Internacional en Microfinanzas - Bolivia 2023, con el fin de conocer las prácticas ambientales, sociales y de gobernanza en dos instituciones microfinancieras de la región.

Esta experiencia enriqueció nuestra visión y nuestro conocimiento de iniciativas innovadoras relacionadas con la inclusión financiera y la sostenibilidad.

Temáticas de la visita:

- Fortalecimiento de buenas prácticas
- Identificación de créditos eco-verdes
- Sostenibilidad
- SARAS
- Desempeño social

Microfinanzas para medidas de adaptación basadas en ecosistemas – MeBA

MEBA es una línea de crédito diseñada por Bancóldex con el fin de que pequeños productores agrícolas y microempresarios ubicados en municipios PDET y ZOMAC puedan adoptar medidas de adaptación al cambio climático, incrementar su resiliencia y disminuir su vulnerabilidad ante eventos climáticos extremos.



402

Pequeños agricultores
financiados

\$1.926

Millones
desembolsados

Todos los créditos MEBA financiados contaban con medidas de adaptación al cambio climático y mitigación de sus efectos, implementadas por los clientes atendidos.



Pedro Garzón
Negocio de Granos
Bogotá
Carga UNI2

Seguros UNI2 - SURA

Contamos con cuatro pólizas que buscan proteger los activos productivos de nuestros clientes. Para ello los motivamos a que adquieran su primer seguro voluntario con cuotas ajustadas a su capacidad de pago y una cobertura en sintonía con sus necesidades:



	Todo Riesgo Carga	Todo Riesgo Moto	Vida Deudor	Vida Voluntario
Clientes vigentes	1.251	4.803	16.484	8.691
Pólizas emitidas	540	3.000	10.200	6.156
Inclusiones por mes	45	250	850	513
% Crecimiento año	44%	-4%	10%	12%

El seguro “Todo Riesgo”, para los productos Carga y Moto, es una garantía de seguridad y respaldo a nuestros clientes para que puedan continuar con su negocio en caso de alguna eventualidad.

Cobertura:

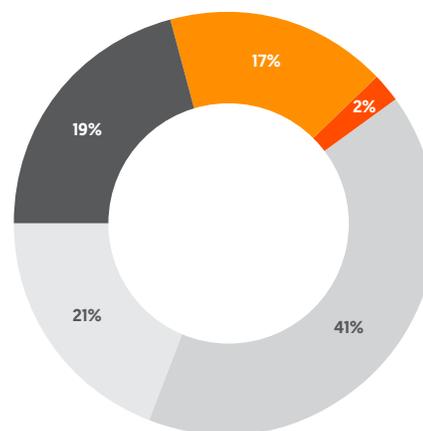
<p>Responsabilidad Civil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daños a bienes de terceros • Muerte o lesiones a personas • Asistencia jurídica en procesos penales y civiles • Lucro cesante • Daño moral y perjuicios psicológicos 	<p>Amparos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérdidas totales por hurto y daños • Pérdidas parciales por hurto y daños • Gastos de transporte • Obligaciones financieras para vehículos utilitarios
<p>Asistencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gastos de grúa, transporte y protección del vehículo accidentado 	<p>Cobertura Seguro de Vida Deudor / Voluntario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muerte por cualquier causa o accidente • Invalidez o inutilización por accidente o enfermedad • Auxilio funerario • Bono Canasta • Renta por hospitalización

88.

Activación y protección de nuestros clientes

Durante 2023 tuvimos 250 casos de reclamación reportados y gestionados por SURA, con acompañamiento al cliente por parte del Área de Seguros de UNI2.

Gracias a este proceso nuestros clientes pudieron efectivamente contar con protección para ellos y para sus familias.



UNI2 - SBS

También contamos con dos pólizas dirigidas principalmente a clientes del agro, a través de nuestro aliado SBS. Con este enfoque buscamos que el microagricultor y el microempresario accedan a servicios de última tecnología que protejan sus cultivos o negocios.



El seguro paramétrico SBS ofrece a nuestros clientes una información en tiempo real de los factores climatológicos que inciden en su actividad productiva, utilizando para ello satélites de la NASA y del Servicio Geológico de Colombia, los cuales miden los niveles de lluvia, sequía y actividad sísmica en todo el territorio nacional. Al detectar cualquier anomalía en los rangos de medición establecidos, este seguro se activa de manera automática en nuestros clientes, ahorrándoles tiempo y efectividad.

	Paramédico	PYME
Clientes	2.250	406
Pólizas emitidas	1.092	192
Promedio inclusiones por mes	91	16
% Crecimiento año	18%	42%

89.

Cobertura del Seguro Paramétrico:

- Terremoto
- Exceso de lluvia
- Sequía

Protegiendo a los pequeños agricultores

Gracias al Seguro Paramétrico, miles de pequeños agricultores en los siete departamentos donde operamos pudieron proteger sus cultivos de manera rápida y efectiva, mitigar los efectos derivados del cambio climático y garantizar la sostenibilidad de su inversión.



2.536
Activaciones
automáticas



1.263
Clientes
beneficiados



\$443.6M
Pagados a nuestros
clientes en 2023

15.

Auditoría Interna

UNI2

MICROCRÉDITO

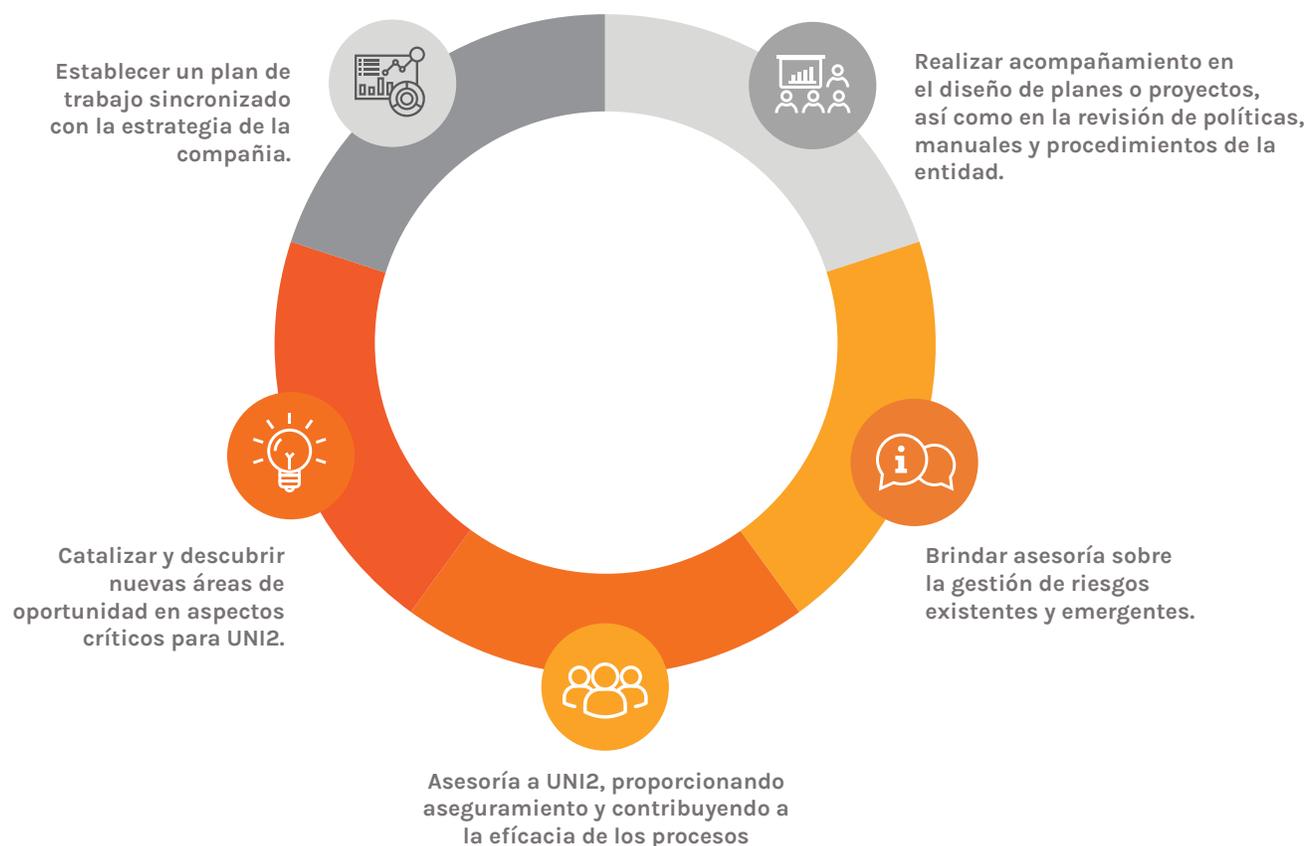
www.uni2.com.co

317 638 6036



90.

En el año 2020 UNI2 establece la necesidad de crear un área de auditoría interna con el propósito de fortalecer su operación.



2020

En el 2020 nuestra compañía consolida el área de auditoría interna y realiza el primer diagnóstico identificando las necesidades de estructura en temas de control, evaluación y seguimiento.

2022

Como parte de la tercera línea de defensa, se realizaron auditorías metodológicas para fortalecer el cumplimiento de nuestras directrices internas en la gestión del riesgo de crédito y la protección al cliente.

2021

Después de iniciar la implementación del plan de acción, nuestra organización inició la documentación referente a los riesgos inherentes, actividades de control y la periodicidad del seguimiento que se debía implementar.

2023

Continuamos la planeación y ejecución de la auditoría interna bajo un modelo de supervisión diseñado para evaluar la eficacia en la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo.

Principales Resultados 2023

Durante el 2023 alcanzamos los siguientes resultados en nuestra gestión de seguimiento y protección interna:



Cumplimiento Plan Anual de Auditoría



Implementación Auditorías Metodológicas



Cierre de Recomendaciones

Evaluación de Matrices de Riesgo

Con el fin de contar con una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos de la Compañía, a partir del segundo semestre de 2023 evaluamos la efectividad de los controles establecidos en las matrices de riesgo de siete procesos. Esto nos permitió fortalecer las actividades de control relacionadas con el diseño inicial del plan de auditoría.

92.



Desarrollo de tareas de aseguramiento sobre áreas de interés para la Junta Directiva, comité de auditoría y la gerencia



Coordinación con todas las áreas de la compañía, incluyendo la gestión de riesgos, cumplimiento y calidad, para fortalecer las mejores prácticas.



Brindamos información relevante sobre los riesgos emergentes e identificamos estrategias para optimizar las operaciones con ahorros de costos



Evaluamos los protocolos que la organización diseña e implementa, para asegurar el cumplimiento normativo y se adopten las mejores prácticas de control interno.



UNI2

MICROCRÉDITO

www.uni2.com.co