

## **INFORME DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI) COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**

El modelo de Sistema de Control Interno (SCI) de TUYA se inspira en el conjunto de valores, principios, la filosofía y cultura que atiende las recomendaciones del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO I) en su modelo actualizado en 2013, las cuales fueron adoptadas en su debida oportunidad por la Compañía.

Los principios y políticas del Sistema de Control Interno y la aplicación de los componentes del Modelo COSO I, proporcionan a TUYA una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de control interno, en cuanto a la eficiencia en las operaciones, la administración de riesgos, la mitigación del fraude, la razonabilidad de la información financiera presentada a los accionistas, las autoridades y el mercado, y el cumplimiento de las regulaciones aplicables.

El Sistema de Control Interno de la entidad contribuye al logro de los objetivos y la estrategia, al tiempo que procura que todas sus operaciones y actividades se realicen de conformidad con las normas internas y la regulación que le es aplicable.

De acuerdo con las anteriores premisas, a continuación se presenta el informe que contiene la evaluación del Sistema de Control Interno adelantada por la administración, la Junta Directiva y los órganos de control de la Compañía, evaluaciones que permiten concluir que el modelo con que actualmente cuenta TUYA es sólido, conocido por todos los empleados y colaboradores en todos sus niveles, que está operando con efectividad, es revisado periódicamente y cuenta con las respectivas evidencias.

### **I. Actividades de la Administración para la revisión de la efectividad del SCI**

La Administración de TUYA desarrolló durante el año 2017 actividades para la revisión de la efectividad del SCI el cual se estructura a partir de un plan de trabajo que contempla los componentes del SCI. A continuación se presentan los resultados de las actividades efectuadas por la Administración para cada uno de los componentes y principios en los cuales se fundamenta el SCI.

- **Ambiente de control**

La Compañía articula y demuestra la importancia de la integridad y los valores corporativos estableciendo el tono desde lo alto a través del Código de Ética y Buen Gobierno. Dichos lineamientos son acogidos por la alta dirección de la Entidad, quien es la responsable de promover, articular e implementar la cultura corporativa y los principios y valores definidos por la Junta Directiva asegurándose que éstos sean conocidos y cumplidos por todos los empleados de la organización.

Anualmente se realiza la evaluación del Código de Ética a todos los empleados de la Compañía, con el fin de monitorear y hacer seguimiento al cumplimiento del mismo. Durante 2017 la evaluación obtuvo una participación del 97%. Adicional a esto, periódicamente se realizan actividades de sensibilización, donde se cuenta con varios espacios que permiten transmitir un mensaje de compromiso ético y profesional a todos sus colaboradores.

Adicional a lo anterior, se realizan valoraciones de desempeño de los colaboradores basado en un modelo de competencias definido y se realiza seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las evaluaciones de las mismas.

Las denuncias de actos incorrectos recibidas en la Línea Ética son remitidas de forma simultánea e inmediata a diferentes áreas de TUYA encargadas de realizar las validaciones o investigaciones del caso, esto con el fin de evitar algún tipo de conflicto de intereses que pueda llegar a influir en la investigación del caso. La Junta Directiva a través de su Comité de Auditoría hizo seguimiento a los principales asuntos relacionados con fraude y Línea Ética.

La estructura de la administración dentro de la Compañía es adecuada y bien definida, en la cual se tienen incorporados los roles y responsabilidades de sus colaboradores, que permitan a estos realizar sus funciones correctamente. Todos los miembros de la Junta Directiva son independientes de la administración, y son los encargados de monitorear el Sistema de Control Interno de la Compañía.

El equipo responsable del reporte financiero cuenta con experiencia y capacitación requerida para la ejecución de sus funciones, lo que permite asegurar altos niveles de competencia, responsabilidad y transparencia para la presentación de información financiera.

TUYA tiene determinada una política de planes de bonificación variable que se aplican y revisan periódicamente, basados en la consecución de los objetivos.

- **Evaluación de riesgos**

TUYA establece objetivos bien definidos y suficientemente claros para que los colaboradores puedan cumplirlos satisfactoriamente, enfocados a la eficiencia y control de sus operaciones que permitan identificar y evaluar los riesgos relacionados con el negocio.

Se tiene definido una muy buena estrategia de medición de riesgos, la cual es apalancada por la Vicepresidencia de Riesgos. En esta estrategia se incluyen espacios para la revisión de indicadores y planes de trabajo asociados a Riesgo Operacional. La Compañía cuenta con mecanismos de identificación de riesgos, los cuales operan de manera eficiente y se encuentran actualizados en la herramienta de riesgo operacional, evidenciando nuevos riesgos de negocio operativo, lo que permite su identificación de una manera oportuna.

Los riesgos potenciales han sido identificados a partir del conocimiento y entendimiento que TUYA tiene del negocio, considerando criterios tanto cuantitativos y cualitativos con probabilidad de ocurrencia, asociados a la tipología, complejidad o la propia estructura del negocio.

De igual manera, TUYA cuenta con un Comité de Riesgos que apoya a la Junta Directiva en la revisión previa de las políticas, lineamientos y estrategias para la administración de los riesgos, incluyendo la asignación de atribuciones y fijación de límites de actuación para las distintas áreas.

La alta administración, a través de su Junta Directiva, analiza los indicadores de los diferentes riesgos, como el de crédito, de liquidez y de mercado, basado en la situación económica por la posible cesación de pagos de la deuda y los posibles impactos que pueda tener en el negocio financiero.

Se realizó seguimiento al estado de la siniestralidad por fraudes en el proceso de vinculación de clientes. En tal sentido la Compañía ha implementado acciones y controles tendientes a la prevención y mitigación de dicho riesgo, tales como la validación de huellas contra la Registraduría Nacional del Estado Civil con la intención de identificar plenamente a clientes y/o potenciales clientes de TUYA.

La administración de riesgos requiere de una cultura y filosofía organizacional clara y unificada y que sea comunicada a todos los empleados, para tal fin anualmente los empleados realizan curso de formación virtual que abarca los diferentes aspectos de los sistemas de administración de riesgos.

- **Actividades de control**

Las principales políticas, procesos, y controles de TUYA se encuentran documentados, los cuales además son actualizados de acuerdo a los cambios organizacionales y normativos que se van presentando. Dicho proceso de actualización se complementa con evaluaciones de riesgo operacional periódicas donde acorde a los riesgos identificados, se diseñan controles entre los que se encuentran: controles de acceso a los aplicativos, certificaciones semestrales de esos accesos, políticas de atribuciones y excepciones, controles duales y segregación de funciones, para asegurar la correcta mitigación de riesgos y prevenir la concentración de funciones, para asegurar la correcta mitigación de riesgos y prevenir la concentración de funciones. Pensando en la simplificación de los procesos y la mejora del servicio, la Compañía ha considerado la automatización tecnológica como una solución efectiva.

Los procesos relacionados con los negocios incluyen controles manuales y automáticos. Los aplicativos son evaluados periódicamente para asegurar la existencia y correcto funcionamiento de sus controles, garantizar la integridad de la información y demás riesgos asociados a la tecnología.

Como muestra de lo anterior, en el año 2017, adicional a las evaluaciones de riesgo operacional realizadas a los procesos, proyectos e iniciativas de la Compañía, se implementaron las Autoevaluaciones de Riesgo Operacional, una nueva herramienta que tiene como objetivo el empoderamiento de los usuarios dueños de procesos, de los riesgos operativos de los que son responsables en sus procesos y a la vez de los controles que deben ejecutar dentro de sus actividades para mitigarlos. Es un ejercicio que se realiza de manera trimestral, en el que con una participación activa del 100% de los usuarios impactados, se logró la identificación de nuevos riesgos, el mejoramiento de los procesos y el refuerzo en la cultura sobre el riesgo operativo.

Así mismo, se reforzó el proceso de reporte de pérdidas operativas desde las diferentes áreas de la Compañía, exigiendo que dicho reporte se realice de forma permanente y mensual, independiente de la ocurrencia de eventos de riesgo operativo, lo que implicó un cambio en la participación de las áreas pasando del 28% en 2016 al 100% en 2017, lo cual es un insumo fundamental dentro de la gestión de los riesgos operacionales.

Se diseñaron nuevos indicadores para la gestión del riesgo operativo en los diferentes procesos y se continuó con el monitoreo de los indicadores de riesgo ya existentes y planes de acción definidos para la mitigación de los riesgos. Se realizó un trabajo constante con la capacitación de nuevos colaboradores y de todo el personal, por medio del curso de capacitación anual y el refuerzo conceptual en las áreas.

El mapa de riesgos operacionales de TUYA se encuentra compuesto en un 85% por riesgos tolerables (el umbral más bajo de apetito individual definido), el 13% de los riesgos son de calificación moderada (media) y un 2% de los riesgos corresponden a una calificación de exposición crítica (alta). Este balance en la composición del mapa de riesgos de la organización refleja el esfuerzo que hace TUYA en implementar y mantener un sistema de controles acorde con el tamaño de sus operaciones y la destinación de recursos para promover iniciativas orientadas a la mitigación de los riesgos de mayor exposición.

- **Información y comunicación**

TUYA cuenta con políticas relacionadas con el manejo de información reservada, confidencial y privilegiada, las cuáles son comunicadas a los empleados, evaluadas en los planes de formación y monitoreadas.

Los empleados y colaboradores en todos los niveles de su estructura y de acuerdo con ella, reciben la información necesaria para el correcto desempeño de sus funciones. Desde el proceso de selección, los empleados hacen parte de un proceso de inducción, donde conocen la filosofía de TUYA, los lineamientos normativos y de conducta básicos para la organización, entre otros aspectos.

Adicionalmente, mediante los medios de comunicación organizacionales como Intranet, comunicaciones corporativas, correo electrónico y demás canales internos, se publican Código de Ética, políticas, lineamientos, procesos, manuales, recomendaciones, noticias de interés y demás información necesaria para la comprensión y el cumplimiento de los objetivos descritos.

A través de dichos medios de comunicación también se hace una invitación a todos los empleados para que en caso de considerar la existencia de conductas incorrectas o actos de corrupción o fraude acudan a la Línea Ética y pongan en conocimiento de la organización, la existencia de tales hechos.

Los proveedores desde su proceso de vinculación reciben información de todos los canales de comunicación en la organización, incluyendo la Línea Ética.

Todos los procesos y aplicativos cumplen con los estándares básicos de seguridad y cuando la información proviene de fuentes externas, se verifica su confiabilidad y vigencia antes de usarla en el flujo de los procesos.

- **Monitoreo**

TUYA cuenta con un proceso continuo para monitorear los controles internos dentro de los procesos del negocio, incluyendo actividades gerenciales y de supervisión. Se realiza seguimiento al plan de trabajo presentado al inicio del año y a las conclusiones y oportunidades de mejora identificadas en los diferentes trabajos adelantados por las

diferentes áreas a través de la Auditoría las cuales además son reportadas a sus respectivos responsables con quienes, de manera concertada, se definen planes de acción y se hace seguimiento a los mismos.

Dentro de la Compañía existe un monitoreo efectivo de la estructura de control interno a través de evaluaciones independientes realizadas por la función de Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno en los diferentes procesos productivos y contribuir con el mejoramiento de los procedimientos establecidos por la Alta Administración.

## **II. Desarrollo de las actividades adelantada por el área de Auditoría Interna**

De conformidad con informe presentado por la Auditoría Interna, las actividades realizadas durante el año 2017 fueron las siguientes: (i) se ejecutaron un total de 28 programas de auditoría, lo cual corresponde al 100% del plan aprobado por el Comité de Auditoría; adicionalmente, se realizaron 10 evaluaciones solicitadas por la administración de las cuales 4 se encuentran en proceso de ejecución, con un porcentaje de avance superior al 80%; (ii) la función Corporativa de Auditoría Interna del Grupo Bancolombia recibió la renovación de la certificación otorgada por el IIA, en todos los países donde opera, que la acredita por cinco años más. Se obtuvo la nota máxima otorgada por el Instituto, que significa que los procedimientos, estructuras y políticas de la actividad del AI cumple con los requisitos de las normas, secciones, categorías y el Código de Ética en todos sus aspectos materiales; (iii) se evaluaron procesos vitales del negocio como custodia, reposición y entrega de tarjetas en el CATT, gestión al ciclo de crédito, riesgo de liquidez y de mercado, Sarlaft, sistema de atención al consumidor SAC, seguridad externa, Aplicación del modelo COSO y seguridad de la información, entre otros. La Auditoría está apoyando el logro de los objetivos estratégicos a través de las evaluaciones e incorporando enfoques tales como: auditorías a modelos, auditorías al servicio y la impecabilidad del cumplimiento en el cierre de brechas. En busca de la mejora de los procesos de la organización, emitió recomendaciones que agregaron valor cuantificado fomentando la gestión integral de los riesgos, la efectividad del sistema de control, la rentabilidad y la eficiencia; además, incorporó nuevos esquemas de trabajo basados en la innovación y el fortalecimiento de la gestión del conocimiento. La Administración promueve una cultura de autocontrol mediante un modelo, donde los dueños de los procesos certifican los controles en cuanto su diseño, ejecución y evidencia de operatividad en los controles de riesgo, logrando un cubrimiento del 100% de los procesos impactando con una disminución significativa en el riesgo residual; (iv) para la realización de las evaluaciones, se tuvieron en cuenta las normas y regulaciones legales vigentes, las políticas definidas por la Junta Directiva, por el Comité de Auditoría, disposiciones internas de la compañía y las normas para la práctica profesional de la Auditoría Interna: - Evaluación sobre el funcionamiento y confiabilidad del sistema de control interno, mediante la verificación y prueba de los controles relacionados con el ambiente de control, los 17 principios COSO, los controles generales de TI, los controles asociados con riesgos críticos y moderados de los ciclos de negocio materiales para mitigar el fraude financiero y la evaluación de los principales controles para prevenir y detectar malversación y corrupción; -Evaluación de la calidad y adecuación de los sistemas establecidos para garantizar el cumplimiento de las leyes, regulaciones, políticas, procedimientos con énfasis en el Modelo Integral de Supervisión de la Superintendencia Financiera; - Evaluaciones que contribuyeron con el buen gobierno y la gestión adecuada de las operaciones de la Organización; -Evaluaciones a los servicios de TI con énfasis en los criterios de integridad, confidencialidad y disponibilidad; -Participación en los principales

proyectos de la organización según su impacto y apalancamiento en el negocio; (v) la responsabilidad del auditor es señalar las oportunidades de mejora y recomendaciones sobre gobierno, riesgo y control. Los resultados de las evaluaciones fueron entregados a los funcionarios responsables de los procesos y la administración acogió las recomendaciones realizadas por la Auditoría. Los temas relevantes son puestos en conocimiento del Comité de Auditoría de la compañía; (vi) los resultados de la evaluación realizada a los sistemas de control interno y de riesgos relacionados con el funcionamiento, existencia, efectividad, eficacia, confiabilidad y razonabilidad de los controles fueron satisfactorios y no se identificaron deficiencias materiales o significativas en el diseño y operación de los controles asociados al proceso y registro de la información financiera; (vii) la Auditoría tuvo pleno acceso a los registros y a la información necesaria para la ejecución de las evaluaciones; (viii) la Vicepresidencia Corporativa de Auditoría, a lo largo del año atendió las diferentes solicitudes, requerimientos y comunicaciones de los diferentes grupos de interés.

### **III. Deficiencias materiales detectadas, recomendaciones y medidas adoptadas**

Al cierre del año 2017, ni la Administración de TUYA ni los órganos de control internos y externos de la Compañía detectaron deficiencias materiales relacionadas con el Sistema de Control Interno, que pongan en riesgo la efectividad del mismo.

Cabe anotar que las oportunidades de mejora advertidas tanto por la Administración, como por parte de la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal han sido oportunamente adoptadas o se encuentran en curso de implementación con planes de acción definidos.

### **IV. Observaciones formuladas por los órganos de supervisión y sanciones impuestas**

El órgano de supervisión del Sistema de Control Interno de TUYA es la Superintendencia Financiera de Colombia. Al cierre del ejercicio no se recibieron observaciones significativas o materiales, ni sanciones por parte de los entes de vigilancia y control de la Compañía que estuvieran relacionadas con el Sistema de Control Interno.

### **V. Actividades más relevantes desarrolladas por el Comité de Auditoría**

Dentro de las actividades más relevantes desarrolladas por el Comité de Auditoría, en lo correspondiente al ejercicio del año 2017, podemos manifestar que evaluó y/o conoció lo siguiente: (i) El plan de trabajo de la Auditoría para el 2018, los informes presentados por la Auditoría sobre los avances de la planeación, estado de los trabajos, alcances y seguimientos. Dentro de los aspectos revisados por la Auditoría se encuentran los procesos relacionados con: aliado estratégico ALLUS – TUYA; Visita CATT Tarjeta Éxito; Visita CATT Tarjeta Alkosto; Pagos LGD TUYA; provisión IFRS flujos homogéneos; SAC Semestre II 2016; proyecto First Data; seguridad externa (Tecnología); asesoría y vinculación SARLAFT; patrimonio técnico; SAC Semestre I – 2017; evaluación Front Office Tesorería, Mercado y Liquidez; evaluación vinculados económicos; estructura financiera, crédito y captación; gestión riesgo de liquidez; gestión riesgo de mercado; sistema de seguridad y salud en el trabajo. La Auditoría presentó en sus informes las oportunidades de mejora detectadas, los respectivos planes de acción y los responsables; (ii) El plan de trabajo de la Revisoría Fiscal durante el 2017 y los siguientes aspectos: a) Cronograma de trabajo de la Revisoría en cuanto a: seguimiento a recomendaciones del año anterior; actualización del entendimiento sobre los procesos/riesgos críticos del

negocio y pruebas de controles; revisión analítica de las cifras, actualización procesos, riesgos y controles, pruebas de D&I de controles; revisiones sustantivas, confirmaciones de saldos, pruebas EO controles, involucramiento especialistas TI – Impuestos; revisión de pre cierre de EEFF; revisiones sustantivas de cierre y revisión EEFF; emisión de informe del Revisor Fiscal; b) Áreas de énfasis de la auditoría adelantada por la Revisoría en cuanto a: determinación de los riesgos y ejecución de las pruebas de controles relevantes en las áreas de operaciones, crédito, cobranza, riesgos, control financiero y tesorería; controles TI asociados a los aplicativos del core del negocio (AS400, Sufitel, BPO, SIIF); los temas de gobierno en cuanto a controles a nivel entidad, proceso de revisión y toma de decisiones por parte de la Administración y documentación de aprobaciones; revisiones sustantivas de las cuentas core del negocio y transacciones con partes relacionadas y aliados; manejo de la causación de la regalía del dividendo privilegiado; c) Asuntos relevantes en proceso; d) Recomendaciones sobre: revisión de SARLAFT; conciliación mensual de las cuentas de balance (cuentas por cobrar y cuentas por pagar) con los principales aliados/proveedores (Éxito, Alkosto, SURA, Cardif); informe sobre área de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones que comparte la información con el proveedor Cadena para la generación de extractos; política de castigos de cartera; partidas conciliatorias mayores a 6 meses; tasas de colocación; revisiones en los procesos, riesgos y controles relevantes del negocio en el proceso de nómina. Respecto de las recomendaciones, se presentaron los comentarios de la Administración los y el nivel de riesgo; (iii) Informe del área Relaciones con el Cliente, el cual incluyó los siguientes aspectos: evolución colocación de la Tarjeta Éxito, evolución colocación de la Tarjeta de Crédito Alkosto, evolución colocación de la Tarjeta MasterCard, total quejas y felicitaciones, quejas ingresadas por canal, principales motivos de quejas, indicador de quejas vs productos activos, evolución Centro de Contactos de TUYA; (iv) Informes sobre Línea Ética de TUYA; (v) Informe sobre la Gerencia de Operaciones y su relación con el proceso contable, el cual incluyó los lineamientos estratégicos del área de Operaciones, estructura interna del área, interacción con el área de Control Financiero, conciliaciones, proyectos de interacción con Control Financiero; (vi) Informe sobre la gestión de Seguridad y Cumplimiento, que incluyó: informe general de pérdidas por fraude a noviembre de 2017, comportamiento fraudes en vinculación, comportamiento fraude en utilidades con sus planes de acción y tipología fraudes Mastercard con sus planes de acción; (vii) Informes periódicos sobre aspectos contables y transacciones con partes relacionadas, e informe sobre los procesos contables automáticos y manuales de la compañía; (viii) Se realizaron entrevistas a la Revisoría Fiscal, a la Auditoría Interna, al Gerente Financiero y a la Jefe de Control Financiero (Contadora), según cuestionarios planteados por parte del Comité de Auditoría y respuestas a los mismos por parte de dichos órganos y funcionarios; (ix) Informe sobre las actividades para la divulgación, conocimiento y cumplimiento del Código de Buen Gobierno, Código de Ética y Línea Ética; (x) Informes presentados sobre los avances en el Sistema de Administración de Riesgo Operativo que incluyeron: perfil de riesgos de TUYA, riesgos críticos, pérdidas operacionales de enero a noviembre de 2017, tablero de indicadores RO y seguimiento indicadores; (xi) Informe sobre el Sistema de Administración de Riesgo Crediticio en la Compañía, que incluyó: evolución de la cartera total, deterioro de la cartera, cartera, cartera por calificación, cobertura de cartera, castigos y recuperaciones, pérdida tolerada y decisiones de riesgos. Toda la información anterior es con corte a septiembre de 2017; (xii) Autorización para la celebración de una modificación a los términos del acuerdo de colaboración empresarial que viene rigiendo la alianza entre TUYA y Almacenes Éxito S.A., (xiii) Informe de la Auditoría a la Junta Directiva sobre el resultados de la evaluación realizada a los sistemas de control interno y de riesgos relacionados con el funcionamiento, existencia, efectividad, eficacia, confiabilidad y razonabilidad de los

controles fueron satisfactorios, manifestando que no se identificaron deficiencias materiales o significativas en el diseño y operación de los controles asociados al proceso y registro de la información financiera; (xiv) Elaboró el informe que la Junta Directiva debe presentar a la Asamblea de Accionistas respecto del funcionamiento del Sistema de Control Interno; (xv) El borrador de los estados financieros, al cierre del ejercicio de 2017, con sus respectivas notas, dando su conformidad a los mismos y el borrador de la opinión del Revisor Fiscal sobre dichos estados financieros, mediante el cual se expresa su concepto en el sentido de que los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera de TUYA al 31 de diciembre de 2017, el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia e instrucciones y prácticas contables establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Todas estas actividades le permitieron al Comité de Auditoría supervisar de manera efectiva el control interno de la Compañía.

## **VI. Evaluación sobre el Desempeño del SCI**

El Sistema de Control Interno de la Compañía cuenta con elementos y componentes estructurales que permiten garantizar el cumplimiento de los principios y objetivos establecidos por la administración en materia de control interno.

De acuerdo con lo anterior, podemos concluir que durante el año 2017 no se identificaron debilidades materiales por parte de la Administración, la Auditoría Interna y el Revisor Fiscal, que pongan en riesgo la efectividad del Sistema de Control Interno. Esto, sumado al conocimiento que se tiene acerca de los controles existentes en materia de preparación y presentación de información financiera, los cuales nos permiten, en una forma razonable, garantizar a los accionistas la confiabilidad de información generada y el cumplimiento de la regulación aplicable.

Cordialmente,

LUZ MARÍA VELÁSQUEZ ZAPATA  
MARÍA CRISTINA ARRASTÍA URIBE  
DIEGO MEDINA LEAL  
MANFRED HEINRICH GARTZ MOISÉS  
CARLOS MARIO DIEZ GÓMEZ  
CIPRIANO LÓPEZ GONZÁLEZ  
JUAN LUIS ARISTIZÁBAL VÉLEZ.

CARLOS IVÁN VILLEGAS RODRÍGUEZ  
Presidente