



# INFORME DE GESTIÓN

DE LA JUNTA DIRECTIVA  
Y DEL PRESIDENTE

— 2017 —



## RESPETADOS ACCIONISTAS

Como es habitual durante el primer trimestre del año presentamos a nuestros públicos de interés, información detallada sobre la gestión y los resultados anuales de TUYA, además de resaltar los logros alcanzados y hechos relevantes.

Este año lo hemos denominado el año de la transformación, de creación de capacidades y de toma de decisiones. El 2017 fue la oportunidad para que la Compañía comenzara a moverse hacia el cambio y sus equipos abrieran la puerta para evolucionar, fortalecerse y seguirse entregando con el amor que siempre ha caracterizado a las personas que trabajan en TUYA.

Este fue un año de retos para la economía colombiana, y el sector financiero no fue ajeno a esta situación, se puso a prueba la capacidad de pago de muchos de nuestros clientes, teniendo en cuenta el segmento en el cual se enfoca la estrategia comercial de la Compañía, que incluye a aquellos que no han tenido mayor acceso a posibilidades de financiación por parte de otras entidades. Gracias a la gran y rápida capacidad de adaptación para enfrentar escenarios complejos, aprender de ellos y salir fortalecidos de las situaciones, TUYA supo enfrentarlos a través de la implementación de medidas que nos ayudaron a mantener una adecuada gestión de los riesgos.

Este año se ratificó el compromiso de nuestros accionistas de mantener fortalecida la Compañía, para lo cual se realizaron capitalizaciones relevantes que mejoraron nuestros niveles de solvencia; además de hacer esfuerzos importantes para lograr un nivel de cobertura que se considera adecuado dado el perfil de riesgo de los clientes que atendemos. Así mismo, implementamos nuevas metodologías para mejorar la eficiencia operativa de la compañía, identificando ahorros superiores a **\$17.000 millones**.

Nuestro propósito continúa siendo contribuir con la inclusión financiera de los colombianos. Para TUYA un sistema financiero incluyente conlleva a la reducción de la desigualdad de ingresos, además fomenta y respalda el crecimiento económico del país. Es muy gratificante saber que el **65%** de las oportunidades de financiación que hemos brindado han sido para clientes cuyos

ingresos son hasta de dos salarios mínimos y que en 2017 el 39% de los clientes de nuestras tarjetas marca privada tuvieron su primera experiencia crediticia con nosotros; así mismo buscamos ofrecerles acompañamiento durante los primeros meses de uso de su tarjeta, con el fin de que éstos sean conscientes del uso responsable del producto.

Todo lo anterior acompañado de un ejercicio de planeación estratégica y una renovación de la estructura y fortalecimiento de los equipos existentes, entregándoles responsabilidades que nos permitieron enfrentar satisfactoriamente los retos que se presentaron y que nos llevarán a ser de ésta una Compañía cada vez más atractiva para los accionistas, clientes, aliados y empleados.

Para 2018 la gestión de TUYA estará enfocada en continuar creciendo de una manera rentable entregando mejores experiencias a nuestros clientes, teniendo como pilares el conocimiento profundo de éstos, la innovación del portafolio de productos, el desarrollo de canales y estrategia digital, apalancados en la toma de decisiones con analítica avanzada y fortaleciendo nuestras plataformas tecnológicas. Además continuaremos con el acompañamiento constante y la educación e inclusión financiera de los clientes de la Compañía.

**Para cerrar vale la pena agradecer a nuestros accionistas, clientes, aliados y empleados, ya que sin ellos estos logros no serían hoy una realidad; también esperamos que esta información sea útil para ustedes y para seguir en la consolidación de relaciones de confianza con nuestros públicos de interés para así continuar en la generación de valor económico y social en el crecimiento del país y el desarrollo de la sociedad.**

# TABLA DE **CONTENIDO**

**1**

Contexto  
**TUYA**

**2**

Nuestra gestión  
en cifras

**3**

Logros y hechos  
relevantes  
del 2017

**4**

Gestión integral  
de riesgos

**5**

Constancias

**6**

Agradecimientos



# 1 | Contexto TUYA

# TUYA, UNA ENTIDAD COMPROMETIDA CON EL DESARROLLO DEL PAÍS

Somos una entidad de financiamiento **especializada en el sector retail** que promueve la financiación responsable del consumo por medio del otorgamiento de tarjetas de crédito a colombianos de todos los estratos sociales para que éstos puedan hacer realidad sus sueños, con un foco especial en brindar oportunidades de acceso a este tipo de productos a personas que usualmente no han sido tenidas en cuenta por las compañías del sector.

Nuestro compromiso consiste en apoyar el inicio de la vida crediticia de los colombianos, educar a nuestros clientes en la vida financiera y contribuir con el fortalecimiento de la economía del país.

Actualmente atendemos a cerca de



**2.416.000**

clientes de todos los estratos socioeconómicos,

de los cuales cerca del

**65%**

tienen ingresos iguales o menores a dos salarios mínimos legales vigentes, y cerca

**del 39%**  
de nuestros  
clientes

de las tarjetas marca privada otorgadas en el 2017 tuvieron su primera experiencia en el sector crediticio con nosotros.

Estamos convencidos de que la inclusión financiera **es el camino por el cual se pueden gestar grandes cambios sociales**; somos conscientes de nuestra responsabilidad y por ello hemos enfocado gran parte de nuestras iniciativas en la búsqueda de nuevas opciones de bancarización para todos los colombianos.



Nuestros productos nos han convertido en uno de los principales emisores de tarjetas de crédito en Colombia, con más de

**2,5 millones**  
de plásticos



\*Cálculo realizado con últimos datos disponibles en la Superintendencia Financiera de Colombia. Corte noviembre 2017.

**Contamos con el respaldo del Grupo Bancolombia y del Grupo Éxito** como nuestros principales accionistas, lo que nos ha permitido tener acceso a un segmento amplio de clientes y un mayor entendimiento de los mismos; adicionalmente, aprovechamos las sinergias con nuestros accionistas en materia de mejores prácticas en gestión de riesgos y estrategias de retail, entre otras.

Con el fin de estar más cerca de nuestros clientes, tenemos amplia cobertura en el ámbito nacional, con presencia en más de



en diferentes zonas del país. Así mismo estamos trabajando fuertemente en una estrategia de fortalecimiento y desarrollo de canales digitales para atención de clientes

y promoción de productos y servicios de la Compañía; con esto buscamos facilitarles una experiencia integral. Igualmente, nos beneficiamos de la aceptación que tenemos en





Contamos con un equipo humano de más de



**2.600**   
empleados

**62%** hacen parte del área comercial

**38%** del área administrativa



Ellos son un pilar para el avance de nuestra organización y por eso trabajamos diariamente en el desarrollo de sus capacidades y en la mejora de su calidad de vida a través de planes de beneficios que les permiten tener un equilibrio entre su vida laboral y profesional. Nuestro equipo administrativo tiene un alto grado de conocimiento del negocio, estabilidad y experiencia, la cual nos sirve para reorientar la entidad, cuando es necesario, e implementar las alianzas estratégicas.



# 2

## Nuestra gestión en cifras

Como principales palancas para llegar a los resultados de la Compañía tenemos:



En 2017 aprobamos

**616.219**  
nuevas tarjetas



Alcanzamos una facturación de más  
**de \$4,7 billones,**  
con un crecimiento **del 17,13%**  
frente al 2016.



Logramos un crecimiento del saldo con respecto al 2016 de **9,73%**,  
cerrando el año con  
**\$2.467.325 millones,**  
sin incluir el saldo de cartera de empleados de TUYA



Nuestro indicador de mora 30 fue de  
**9,97%** al cierre del año,  
sin incluir el saldo de cartera de empleados de TUYA



Mejoramos  
**en eficiencia,**

cerrando en un **39,32%**,  
alcanzando una disminución de **619**  
**puntos básicos** con respecto al 2016



Obtuvimos ingresos netos de

**\$868.832 millones,**

lo que representa un crecimiento del **22%** con respecto al año anterior.



Aumentamos la cobertura de cartera por calificación de clientes, pasando del

**102,47%** en 2016 al **109,96%** en 2017

sin incluir el saldo de cartera de empleados de TUYA

En conclusión, las principales cifras de nuestros estados financieros al cierre del ejercicio de 2017 son:



ACTIVOS  
**\$2.506.036 millones.**



PASIVOS  
**\$2.228.221 millones.**



PATRIMONIO TOTAL  
**\$277.815 millones**  
lo que representa un crecimiento del 47.49 % frente al 2016.



NUESTRA UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS  
**\$62.140 millones.**



UTILIDAD NETA  
**\$30.206 millones.**



3

Logros y hechos  
relevantes

del 2017



**Definimos una estrategia de crecimiento rentable** para los próximos tres años.



### **Mejora en los indicadores de cartera temprana**

por medio de la implementación de estrategias enfocadas en el cliente y la ampliación de la etapa de cobranza temprana.



### **Fortalecimos**

nuestra Vicepresidencia de Riesgos con la cual se mejoraron las políticas de riesgos y la implementación de nuevos modelos analíticos.



### **Consolidamos la Vicepresidencia de Negocios**

para estar más cerca de nuestros clientes, conocer mejor sus necesidades, trabajar en la segmentación, rentabilización del portafolio y la gestión de productos.



Fitch Ratings destaca nuestra solidez, manteniendo la calificación de TUYA como un emisor

**AAA.**



### **Consolidamos**

la Vicepresidencia Comercial y esperamos implementar en el 2018 un modelo de actuación comercial en la Compañía.



**Migración exitosa** de nuestro Centro de Contactos a Emtelco, el cual cuenta con una tecnología y un modelo de operación que nos permite una mejor experiencia para nuestros clientes.



Logramos avances significativos en proyectos como First Data, aliado que cuenta con plataforma de procesamiento de tarjetas que nos permitirá **soportar el futuro del negocio** mediante estrategias y productos.



Estamos en proceso de migración a un nuevo aplicativo de originación el cual nos permitirá procesos **más ágiles, personalizados y flexibles.**



Consolidamos la **oficina de proyectos** para gestionar adecuadamente las iniciativas estratégicas.



Implementamos un nuevo modelo de actuación y cultura del **riesgo operativo**, con el cual alcanzamos un cumplimiento en el reporte del 100% de las áreas de la Compañía.



Implementamos el proyecto de **huella biométrica** con la Registraduría Nacional del Estado Civil, con **resultados de validación exitosa alrededor del 92%.**



Fortalecimos **el monitoreo transaccional** a través de la implementación de nuevas herramientas, con el fin de mitigar el riesgo de fraude en la Compañía.



Desarrollamos nuestro **ChatBot** de Facebook llamado Ana, lo que nos permitirá tener mayor cercanía con los clientes y agilidad en la solución de sus requerimientos.



Alcanzamos una mejora notable **en los procesos de forecast y presupuesto**, gracias al fortalecimiento de la Vicepresidencia Financiera.



Identificamos la mejor forma de acompañar a nuestros clientes **durante todo su ciclo de vida**, desde la adquisición de nuestros productos hasta el sostenimiento adecuado, de acuerdo a su perfil.



Lanzamos un nuevo **modelo de gestión de desempeño**.

**Relanzamos** la línea ética, pusimos en marcha el programa de responsabilidad social



**“Somos Voluntarios”** y nos vinculamos al programa **Best Buddies**.



Fortalecimos nuestros **medios internos de comunicación** para afianzar la relación con los colaboradores.



Robustecemos nuestra Vicepresidencia de Tecnología, con el objetivo de **atender nuevas iniciativas y operar de manera eficiente** las plataformas existentes.



Implementación de metodologías basadas en Scrum para brindarle **mayor agilidad a los desarrollos tecnológicos** que requiere la Compañía.



Afianzamos las herramientas tecnológicas y el equipo humano **para realizar la analítica avanzada** que la Compañía necesita.



# 4 | Gestión integral de riesgos

En la gestión del riesgo crediticio, el 2017 representó un gran reto debido a que los indicadores de cartera vencida venían en crecimiento desde marzo de 2016, y aunque se vio una leve mejoría en diciembre de ese año, en TUYA éramos conscientes de que debíamos trabajar para controlar y mejorar este indicador e identificar las causas que generaban esta situación para evitar que siguiera presentándose. Por otro lado, debíamos recuperar la cobertura de las provisiones, lo que implicaba una combinación entre mejorar el indicador de cartera de riesgo y destinar posibles utilidades al saldo de provisiones; con un panorama en el mercado poco alentador, debido a que varias entidades también presentaban deterioros en sus carteras.



## EN CUANTO A SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO

### Nos enfrentábamos a un crecimiento en el volumen transaccional de nuestra Tarjeta Mastercard

lo que implicaba un mayor riesgo de fraudes, específicamente en la modalidad de los no presenciales, esto nos llevó a fortalecer nuestras herramientas de monitoreo.

En función de esta realidad, el objetivo para 2017 fue

**consolidar la gestión de riesgos en TUYA,**



atendiendo las necesidades del mercado y centrando nuestros esfuerzos en mantener una adecuada relación riesgo-rentabilidad y un equilibrio entre la gestión de riesgo y la experiencia del cliente.

Nuestros modelos, políticas y metodologías, fueron actualizadas con el fin de reforzar los procesos existentes para los distintos riesgos, y así estandarizar prácticas y reflejar de manera más precisa la realidad del negocio y anticiparnos a posibles situaciones adversas.

La estructura y procesos de la entidad asociados a la gestión de riesgos son de conocimiento de la Junta Directiva, la cual para el desarrollo de sus funciones de supervisión cuenta con el apoyo del Comité de Riesgos, quien es el ente encargado de acompañarla en la aprobación, seguimiento y control de las políticas, metodologías y estrategias para la identificación, medición, control y mitigación de riesgos, velando siempre por el cumplimiento de la regulación vigente y de los estándares internos definidos.

Durante el 2017, el Comité de Riesgos se fortaleció con la vinculación de dos nuevos miembros de Almacenes Éxito y la reestructuración de la información que se presenta en él, con el fin de entregar información valiosa, clara y oportuna.

## PRINCIPALES LOGROS DEL 2017

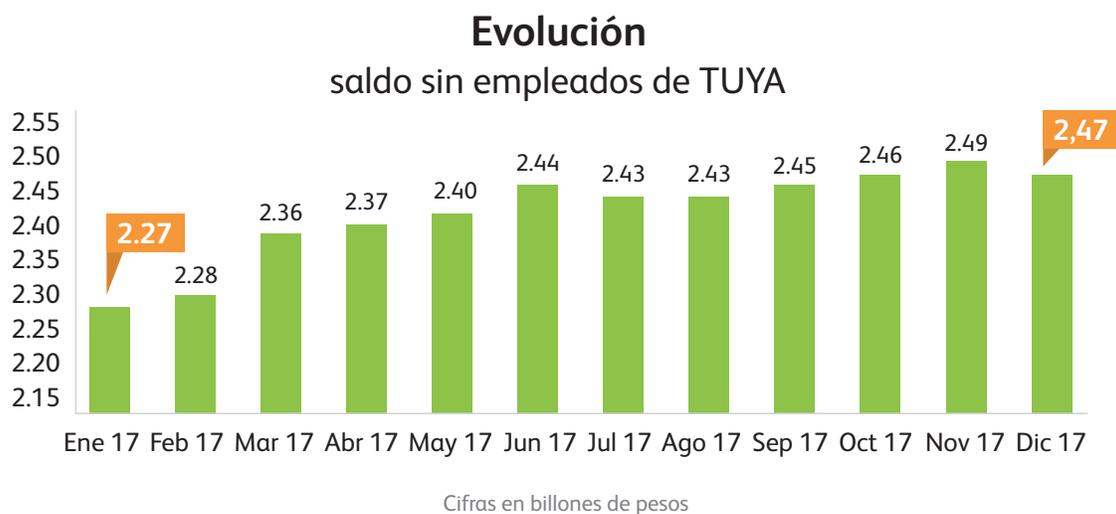


## RIESGO DE CRÉDITO

El riesgo de crédito se entiende como la posibilidad que una entidad incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que sus deudores fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos que instrumentan las operaciones activas de crédito. Las entidades

vigiladas deben evaluar permanentemente el riesgo crediticio de sus contratos de crédito y la capacidad de pago del respectivo deudor. Esto aplica tanto en el momento de otorgar créditos, como a lo largo de la vida de los mismos y cuando se produzcan reestructuraciones de los respectivos contratos.

A continuación presentamos la evolución mensual del saldo bruto de cartera



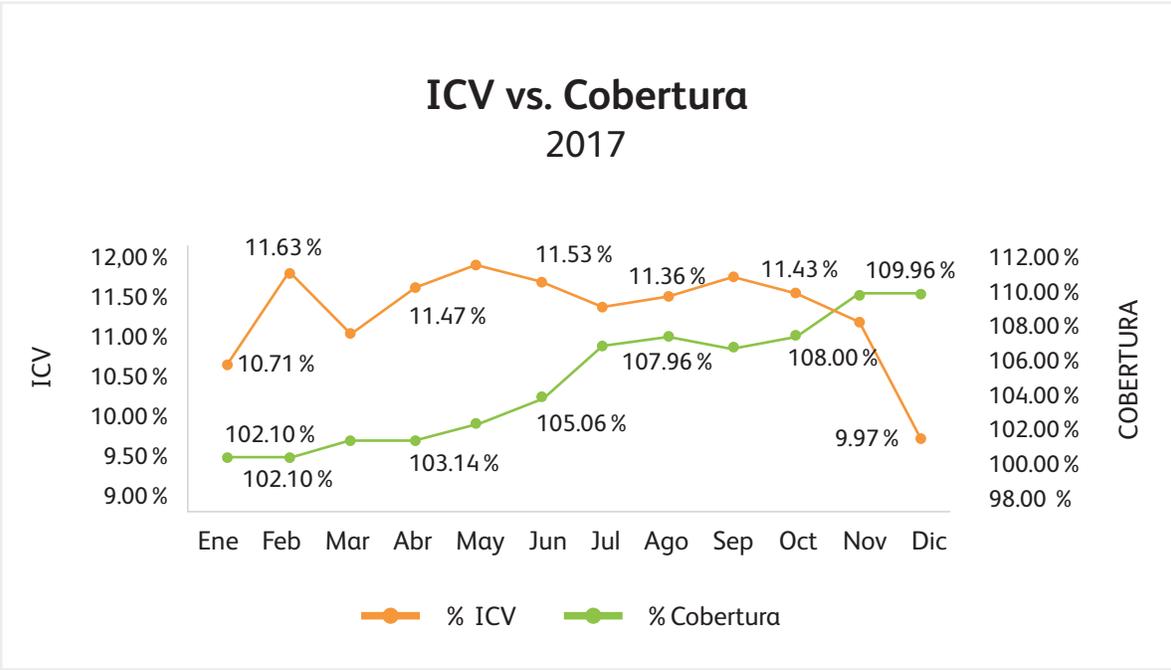
El saldo de cartera presentó un comportamiento creciente a lo largo del año, cerrando el mes de diciembre en

**\$2,47 billones**

lo cual representa

**un incremento  
del 9,73%**

frente al cierre del año anterior.



El porcentaje de ICV sin empleados de TUYA cerró diciembre de 2017 en **9.97%**, teniendo una disminución de **0.74%** respecto al mes de enero del mismo año, por su parte la cobertura sin empleados de TUYA se situó en **109.96%** luego de empezar el año en **102.10%**

El 2017 finalizó con un ICV del **9.97%** a 30 días, sin incluir la cartera de empleados de TUYA. El mayor logro en la gestión de Riesgo de Crédito fue disminuir dicho indicador. Esta mejora obedece a las medidas implementadas a lo largo del año en originación, mantenimiento y cobranzas, así como a la mejora del sistema de reportería, la toma oportuna de decisiones, la actualización del modelo de comportamiento interno, entre otras. Con estas acciones se realiza seguimiento al Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC) según los lineamientos de

la Superintendencia Financiera.

Adicionalmente, cada trimestre se realizó la revisión de la capacidad discriminante de los modelos de aprobación de créditos, los cuales continúan con un desempeño satisfactorio.

En 2018 se llevará a cabo la migración de la plataforma de originación, lo que nos permitirá contar con políticas de otorgamiento más segmentadas, realizar cambios a estas en menores tiempos y monitorear el comportamiento de la fábrica de crédito en vivo.

## RIESGO DE MERCADO

La gestión y administración del Riesgo de Mercado en TUYA continuó su enfoque con base en los lineamientos impartidos por la Superintendencia Financiera y la Junta Directiva a través del Manual SARM de la entidad, previamente evaluado por el Comité de Riesgos GAP.

La Vicepresidencia de Riesgos a través de la Jefatura de Riesgo Operacional, Mercado y Liquidez, es el área dentro de la Compañía directamente responsable por la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de mercado inherente al portafolio de inversión de la Compañía y a las actividades de la Tesorería. Durante el 2017, la directriz institucional en materia de exposición al riesgo de mercado, continuó enfocada en reflejar el riesgo de las inversiones negociables o excedentes de liquidez, ya que no está dentro de las orientaciones del negocio realizar operaciones de tesorería. El portafolio se constituyó con la finalidad de dar cumplimiento a la regulación en materia de inversiones obligatorias y administrar la liquidez mediante fondos de inversión colectiva.

Así mismo, se participó activamente en el diseño de nuevas herramientas tecnológicas que facilitarán la administración del portafolio de inversión de la Compañía y demás operaciones de negociación realizadas por el Front Office (la tesorería), con lo cual se espera ser más eficientes en

el control desde el Middle Office sobre el nivel de las atribuciones, cupos, límites en las operaciones, valoración, contabilización y registro, entre otras actividades. Se mantuvo el reporte diario a la Superintendencia Financiera del Valor en Riesgo (VeR) calculado para el portafolio, el cual durante el año 2017 presentó un VeR promedio mensual de

---

**\$862 millones,**

---

que es un valor mínimo con respecto a la participación del portafolio dentro de los activos de la Compañía, pues el saldo del portafolio a diciembre 31 de 2017 corresponde

↓

**solo al 2,56%**  
del total de los activos registrados  
a esa fecha.

Al cierre de diciembre de 2017 el portafolio estaba valorado en

---

**\$64.259 millones,**

---

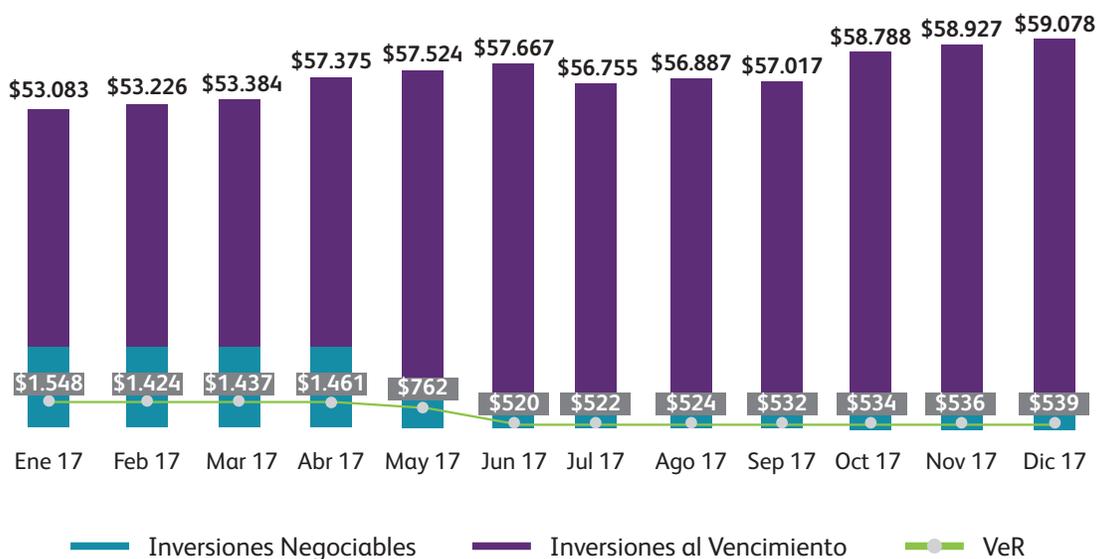
lo que significa un aumento del **2%** con respecto al año anterior, explicado principalmente por una disminución del **67%** en el saldo de los fondos de inversión colectiva y un aumento de **26%** en la posición propia mantenida en las inversiones en TDA (Títulos de Desarrollo Agropecuario). Esto generó una disminución en la exposición al riesgo de mercado del **67%**, debido a una menor

participación de los fondos de inversión colectiva constituidos con los excedentes de liquidez, pues la Tesorería decidió mantener los excedentes de liquidez en las cuentas de ahorro donde se generaron mayores rentabilidades. Se cerró el año con un

VeR de  
**\$539 millones.**

A continuación se observa la evolución del portafolio de inversiones con corte mensual durante el año 2017 y el riesgo de mercado asociado al portafolio:

### Evolución VeR y Portafolio de Inversión



Para TUYA el riesgo de mercado no tiene un efecto relevante en la relación de solvencia de la Compañía teniendo en cuenta que este se calcula solo sobre el libro de tesorería. La relación de solvencia a diciembre de 2017 fue de **10,50%** y se ve mínimamente afectada por el VeR ya que el riesgo de mercado de las posiciones propias es mínimo.

## RIESGO DE LIQUIDEZ

La Jefatura de Riesgo Operacional, Mercado y Liquidez es el área dentro de TUYA directamente responsable por la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de liquidez que puede resultar de no poder cumplir plenamente, de manera oportuna y eficiente con los flujos de caja esperados e inesperados, vigentes y futuros, sin afectar el curso de las operaciones diarias o la condición financiera de la Compañía.

La exposición al riesgo de liquidez en TUYA se mide a través del modelo estándar propuesto por la Superintendencia Financiera, el cual incluye el cálculo del Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL) monto y el IRL razón, bajo diferentes bandas de tiempo. Además de los modelos internos y diversas metodologías que permiten gestionar los activos y pasivos y garantizar el cumplimiento de las obligaciones.

Durante el año 2017 se trabajó activamente en el perfeccionamiento de los diferentes modelos de proyección de ingresos y egresos que en el corto y en el mediano plazo generan cambios a los activos líquidos de la Compañía, velando siempre por estar lo más ajustados posible a las realidades del negocio y sus necesidades. Así mismo, con el apoyo del área de Cuantificación y Analítica de Riesgos, se diseñaron modelos de pronósticos que permitieron la definición de nuevos indicadores de límites y alertas tempranas

de liquidez, que contribuyen a una gestión oportuna del riesgo y que sirven como insumo importante a la Vicepresidencia Financiera y Administrativa para la gestión de las operaciones que realiza el Front Office, la Tesorería, y así continuar con la misión de anticiparse a posibles situaciones adversas de liquidez.

De igual manera, se realizaron esfuerzos de la mano de la Tesorería en el calce de la duración del pasivo con la cartera, con el fin de mitigar los efectos en los cambios en las tasas de interés y su impacto en el margen de las operaciones activas y pasivas de la entidad. Desde el Middle Office se realizaron análisis sobre los posibles efectos adversos en materia de concentración de vencimientos de CDT's, nivel de activos líquidos y el Indicador de Riesgo de Liquidez a 7, 30 y 90 días, reforzando el monitoreo al cumplimiento de las políticas en materia de exposición al riesgo de liquidez en la Compañía.

En el año en mención, se trabajó en la eficiencia de las comunicaciones hacia el representante legal y las diferentes instancias de la entidad que intervienen en la gestión del riesgo de liquidez, velando por el cumplimiento en materia de normatividad y a la vez en generar análisis que agreguen un mayor valor y soporten la toma de decisiones de manera oportuna y eficaz.

Durante el año 2017 el promedio diario de activos líquidos fue **\$314.166 millones,**

el saldo de cartera y de captaciones **creció 9.73% y 2,04%** respectivamente.

### Evolución Activos Líquidos 2017



La composición por plazos y tasas fue monitoreada periódicamente con el propósito de tener una estructura de activos y pasivos adecuada. El fondeo se realizó mayoritariamente a través de Valores Bancolombia.

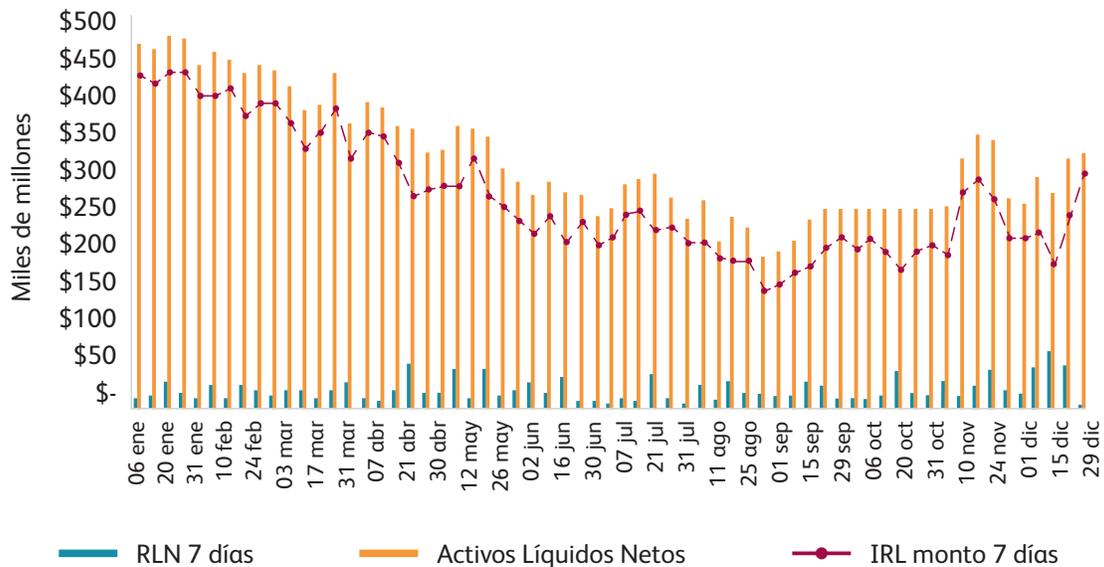
La gestión de activos y pasivos y en general los temas referentes a la administración del riesgo de liquidez se presentan periódicamente en el Comité de Riesgos - GAP, en el cual se definen estrategias y lineamientos a seguir en materia de liquidez, con el fin de darle un manejo eficiente a los recursos de la Compañía. Adicionalmente, estas decisiones se dan a conocer y son aprobadas o ratificadas por la Junta Directiva.

El Indicador de Riesgo de Liquidez a 7 días, bajo la metodología estándar de la Superintendencia Financiera, para el período comprendido entre enero y diciembre de 2017 presentó el siguiente comportamiento:

**el promedio de los Activos Líquidos ajustados por liquidez de Mercado fue de \$305.015 millones,**

el RLN (Requerimiento de Liquidez Neto) promedio fue **\$23.621 millones**, arrojando un IRL monto a 7 días promedio de **\$281.394 millones** y un IRL razón a 7 días promedio de **1.720%**.

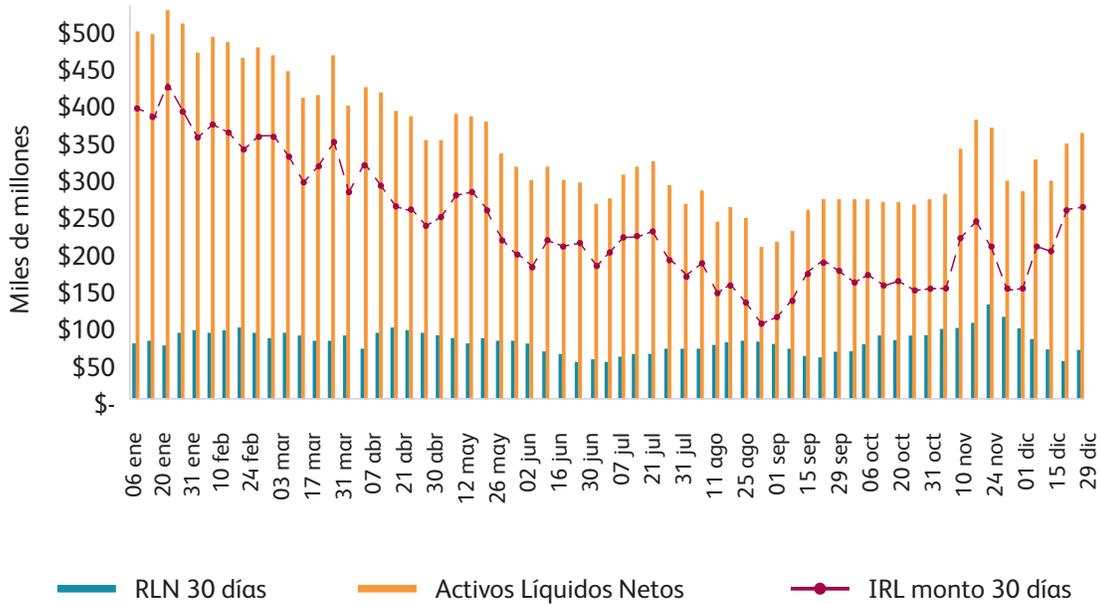
## Medición Estándar Riesgo de Liquidez 7 días



El Indicador de Riesgo de Liquidez a 30 días, bajo la metodología estándar de la Superintendencia Financiera, para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2017 presentó el siguiente comportamiento: **el promedio de los Activos Líquidos ajustados por liquidez de Mercado fue de**

**\$305.015 millones, el RLN (Requerimiento de Liquidez Neto) promedio fue \$70.878 millones, arrojando un IRL monto a 30 días promedio de \$234.138 millones y un IRL razón a 30 días promedio de 437,17%.**

## Medición Estándar Riesgo de Liquidez 30 días



De acuerdo con estos resultados del IRL a 7 y a 30 días, la Compañía muestra un riesgo de liquidez controlado, con un nivel de activos líquidos lo suficientemente amplio para hacer frente a las necesidades contractuales de liquidez.

## RIESGO OPERACIONAL

La Compañía continuó fortaleciendo su Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) con el que pretende disminuir la exposición de los riesgos operativos inherentes a los diferentes procesos y actividades que ejecuta la entidad. En el año 2017, adicional a las evaluaciones de riesgo operacional realizadas a los procesos, proyectos e iniciativas de la entidad, 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

eventos de riesgo operativo, lo que implicó un cambio en la participación de las áreas



**pasando del 28% en 2016**

**al 100% en 2017**

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.

**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

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.

## GESTIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Con respecto a la gestión realizada por TUYA para la mitigación del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, es importante indicar que si bien esta gestión era ejecutada anteriormente por parte de la Dirección de Cumplimiento del Grupo Bancolombia, teniendo en cuenta que la Compañía dejó de ser filial de Bancolombia, **TUYA definió su propia estructura para la administración del SARLAFT**, para lo cual se designó a Juan Camilo Mesa, Vicepresidente de Riesgos, como Oficial de Cumplimiento de la entidad, y a Catalina Saldarriaga, Jefe de Seguridad y Cumplimiento, como Oficial de Cumplimiento

suplente, ambos debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera.

El Oficial de Cumplimiento y su equipo ejecutan las actividades necesarias para dar cumplimiento al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT, con el que se busca

prevenir que la entidad sea utilizada para la canalización de recursos provenientes de actividades delictivas.

### La gestión realizada por este equipo ha comprendido:

- La definición y actualización de políticas.
- Actualización del manual SARLAFT.
- Seguimiento y control sobre las etapas que conforman el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- Actualización de procesos y de la metodología de calificación de riesgos.
- Cumplimiento en el envío de los reportes legales.
- Capacitación y presentación de resultados de gestión a la Junta Directiva de forma trimestral.

Este esquema es constantemente evaluado y ajustado para dar cumplimiento a lo exigido por el ente regulador y buscando siempre proteger a TUYA de la materialización de este riesgo.



# 5 | Constancias



Teniendo en cuenta que la Ley 1819 de 2016 estableció que no serán deducibles los gastos por concepto de provisión de cartera que excedan los límites requeridos por la ley y la regulación prudencial, y que de acuerdo con la NIC 12.24 “Se reconocerá un activo por impuestos diferidos, por causa de todas las diferencias temporarias deducibles, en la medida en que resulte probable que la entidad disponga de ganancias fiscales futuras contra las que cargar esas diferencias temporarias deducibles,...”, TUYA reconoció en sus estados financieros un impuesto diferido activo



**por valor de \$57.641 millones originado por la sobre provisión de cartera.**



Se manifiesta que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los Estados Financieros conforme a las normas básicas y normas técnicas contables, y las mismas **se han tomado fielmente de los libros.**



Las operaciones celebradas con accionistas y administradores, contenidas en la nota a los Estados Financieros sobre transacciones con partes relacionadas, se **han ajustado a los términos y condiciones señalados en la Ley.**



Los temas señalados en el numeral 3° del artículo 446 del Código de Comercio, **se encuentran contenidos en las notas a los Estados Financieros.**



**TUYA cumple plenamente con la totalidad de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, las que han sido respetadas por la Compañía.** Todas sus adquisiciones por estos conceptos se han efectuado a través de los proveedores autorizados pagando por cada uno de ellos el valor correspondiente. Por lo anterior, podemos certificar que la Compañía solo usufructúa propiedad intelectual debidamente adquirida, cuenta con las correspondientes licencias y controles para la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software, y da cumplimiento a los requerimientos legales sobre derechos de autor, privacidad y comercio electrónico.



### **La situación jurídica y administrativa de TUYA es satisfactoria.**

La Compañía no ha tenido información de hechos importantes ocurridos luego del cierre contable y al día de hoy, que puedan tener efecto en detrimento de su patrimonio. Se estima importante informar que a la fecha, con fundamento en los conceptos jurídicos ofrecidos por los apoderados de la Compañía y la regulación de IFRS, las eventuales contingencias que pudieran llegar a afectar los intereses patrimoniales han sido consideradas en los estados financieros de TUYA.



### **De acuerdo con lo previsto por el artículo 47 de la ley 964 de 2005, TUYA cuenta con procedimientos diseñados para el control y revelación de la información financiera**

y se ha verificado la operatividad de dichos controles al interior de la entidad. Igualmente, de acuerdo con el artículo 46 de la ley 964 de 2005, se certifica que los estados financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de TUYA.



### **Se realizó seguimiento al estado de la siniestralidad por fraudes**

en el proceso de vinculación de clientes y la Compañía ha implementado acciones y controles tendientes a la prevención y mitigación de dicho riesgo.



La Compañía respecto del Código de Buen Gobierno realizó actividades para la **divulgación, conocimiento y cumplimiento** de dichos parámetros de conducta por parte de los empleados.



En lo relacionado con los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones que establece la Circular Externa 042 de 2012 de la Superintendencia Financiera, **se mantiene vigente y actualizada** la aplicabilidad de los requerimientos que rigen para la Compañía tanto para la operación actual como en las implementaciones y proyectos nuevos.



Se deja constancia de que **no se ha entorpecido la libre circulación** de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores de la Compañía.



De conformidad con lo establecido en nuestro Código de Ética, TUYA propende por potenciar **una cultura basada en valores, priorizando el sentido ético** en la toma de decisiones por encima de los resultados comerciales y en la que exista cero tolerancia frente a los actos incorrectos, la corrupción y el fraude. En este orden de ideas, nuestro Código de Ética detalla el concepto de corrupción como una de las categorías que hace parte de los actos incorrectos y que es objeto de prevención como regla de conducta para todos los empleados de TUYA.

¡PORQUE  
EN TUYA,  
NUESTRO  
PROPÓSITO

ES HACERLO  
POSIBLE!

Creemos en las oportunidades y en los sueños, creemos en los **“si se puede”** y en los **“voy a poder”**, creemos en ti. Más que una Compañía de financiamiento, esperamos ser esa mano que cada colombiano necesita para construir y cumplir sus sueños. A través de nuestros productos financieros esperamos ser parte del progreso económico de nuestro país, queremos ser parte de los **momentos** más importantes de nuestros clientes.



Agradecemos el compromiso y la colaboración de los empleados de TUYA para el cumplimiento de nuestros objetivos; y a los Señores Accionistas, por el apoyo y la confianza brindada.

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*



Compañía de financiamiento