



Informe de la
**Junta Directiva
y del Presidente**
Segundo Semestre 2018

tuya

Respetados Accionistas

El 2018 fue un año de resultados históricos para Tuya. Luego de atravesar por un 2017 que puso a prueba nuestra capacidad de resiliencia y nos demostró lo bien que podemos adaptarnos para sobrellevar de la mejor manera las condiciones del entorno, **cerramos este semestre con el logro de grandes hitos que marcan la historia de la Compañía.**

Nuestro propósito superior es hacerlo posible para nuestros clientes, por eso fomentamos la inclusión financiera como una herramienta que aporta al desarrollo económico del país y es así como cerca del 36% de las tarjetas de crédito de marca privada colocadas en el segundo semestre de 2018, corresponden **a clientes que tuvieron su primera experiencia crediticia con el sector financiero con nosotros** y cerca del 65% corresponden a clientes con ingresos de hasta dos salarios mínimos.

Durante el segundo semestre de 2018 vivimos el proceso de cambio de plataforma de procesamiento de tarjetas de crédito franquiciadas emitidas por Tuya **al aplicativo First Data**, el cual culminó con la migración exitosa de más de 740.000 tarjetas. La conversión a este nuevo aplicativo, que nos permitirá fortalecer la propuesta de valor y ampliar nuestro portafolio, se realizó dentro de los estándares previstos y en tiempo record.

Hicimos el lanzamiento de una nueva imagen para Tuya y renovamos la estrategia de posicionamiento para convertirnos en una marca poderosa: que satisface las necesidades de sus clientes, genera afinidad emocional, se diferencia por lo que hace y se mantiene presente en su mente para que nos elijan una y otra vez.

En esta nueva etapa seguimos apostándole juntos a nuestros clientes, su experiencia y servicio son nuestra pasión, nos comprometemos **a hablarles claro**, de forma sencilla y **a acompañarlos** para ayudarles a construir su historial crediticio como una oportunidad para cumplir sus más grandes sueños. Tuya **es enérgica, amable, cercana y conoce tan bien a sus clientes** que puede ofrecerles soluciones ajustadas a lo que más les gusta y necesitan.



De la mano de esta nueva imagen de marca, realizamos el lanzamiento de la tarjeta de crédito **Éxito Mastercard PRO**, que fue creada para apoyar **los propósitos, los proyectos y el progreso** de ese segmento medio entre los clientes de marca privada y clientes Mastercard Gold.

También estrenamos una nueva aplicación, **APP Tuya** en el celular, que nos permite estar más cerca de nuestros clientes, y que no solo les será útil para hacer consultas generales, sino también para hacer el pago fácil de la tarjeta y visualizar ofertas personalizadas, utilizando una tecnología de autenticación biométrica.

Estrenamos un nuevo sitio web **www.tuya.com.co** en el que ponemos en funcionamiento la inteligencia artificial para personalizar las experiencias de nuestros clientes, con características específicas para quienes cuentan con nuestros productos y aquellos que potencialmente pueden tenerlos.

En 2019 esperamos continuar desarrollando estrategias encaminadas a incrementar la **inclusión financiera y digital** de los colombianos, a través de un **portafolio de productos y canales diversos** que nos permita ajustarnos mejor a sus necesidades, dándoles confianza con el fortalecimiento **de medidas de ciberseguridad y entregar experiencias y servicio excepcionales para ellos**.



Contenido



Tuya acompaña
a los colombianos a
cumplir sus sueños



Nuestra
Gestión en Cifras
2do semestre del año



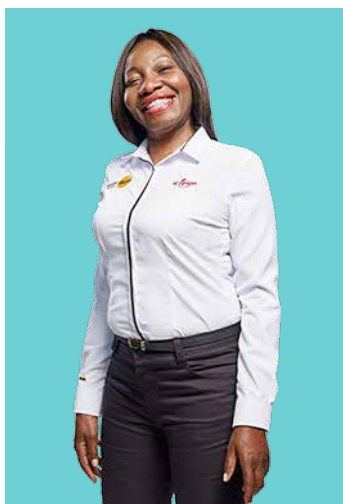
**Logros y hechos
relevantes** del 2do
semestre del año



**Gestión Integral
de riesgos**



Constancias



Agradecimientos

tuya^a

Tuya acompaña
a los colombianos a
cumplir
sus sueños



Ir al
menú

Tuya acompaña a los colombianos a cumplir sus sueños

Mediante el ofrecimiento de Tarjeta Éxito Mastercard, Tarjeta Carulla Mastercard y Tarjeta Éxito marca privada, Tuya continúa complementando el portafolio de productos y servicios del Grupo Éxito y mantiene su compromiso de llegar **a todos los segmentos de la pirámide poblacional**, con beneficios diferenciadores que buscan que estas tarjetas sean usadas como el principal medio de financiación de los consumidores del ecosistema Éxito y Carulla.



El total de estas tarjetas al cierre del ejercicio fue de

2.309.240

Durante el segundo semestre del año, la Compañía comenzó el ofrecimiento de una línea de crédito de libre inversión para los clientes actuales de Tuya, denominado CrediCompras, obteniendo resultados satisfactorios y muy buena aceptación por parte de nuestros clientes.

Para la colocación de estos productos Tuya hace presencia **en 148 almacenes**



ubicados en 56 ciudades

a nivel nacional.



Igualmente, continuó el proceso de posicionamiento de la Tarjeta de Crédito Alkosto, la cual es emitida en desarrollo de una alianza con este retail y alcanzó un total de

433.119 tarjetas de crédito



colocadas en el mercado al cierre del ejercicio. Lo que fue posible gracias a la presencia de Tuya en **31 almacenes** Alkosto y Ktronix a nivel nacional ubicados en **13 ciudades del país.**

Teniendo en cuenta que el talento humano es un pilar estratégico y uno de los principales activos de Tuya, durante el segundo semestre de 2018 se siguió afianzando el reto de ser un gran lugar para trabajar por medio de acciones que permiten tener alineados los propósitos organizacionales y personales de sus empleados y familias. De esta forma se formalizó la estrategia de acompañamiento

durante todo el ciclo de vida del empleado a través de diversos privilegios económicos y emocionales que la Compañía les ofrece y que apalancan el sentido de pertenencia y orgullo de trabajar en Tuya.

Se fortalecieron las áreas de Diseño de Experiencia, Aseguramiento, y Relaciones con el Cliente, para rediseñar los procesos con visión de cliente, medir y asegurar las interacciones que viven nuestros usuarios y educarlos financieramente.

Nuestro indicador de recomendación (NPS)

Pasó del 39.7%
en el primer trimestre del 2018

al 43.40%
al tercer trimestre de 2018,
superando la meta propuesta.

Emprendimos la revisión minuciosa de las quejas, sugerencias y solicitudes de los clientes, implementando mesas de trabajo enfocadas en disminuirlas y mejorar los procesos, para así incrementar su satisfacción. Estas mesas de trabajo colaborativo utilizan metodologías ágiles para intervenir los procesos involucrados en el top 5 de quejas, lo que **nos ha permitido disminuir** la cantidad de quejas

en un 28%
comparado con diciembre de 2017.

Mantenemos una intervención permanente a dos de los canales por los cuales nuestros clientes nos contactan para resolver sus necesidades: Centros de Atención de Tarjeta y Centro de Contactos, asegurando que tengan el conocimiento y las herramientas adecuadas para que dichas necesidades puedan ser solucionadas en primer contacto, y es así como hemos logrado que estos dos canales estén resolviendo en un

78% y 86%

respectivamente,
los requerimientos de nuestros clientes.

Trabajamos en el diseño de modelos de servicio y los atributos de marca con lo cual identificamos procesos a intervenir con visión cliente y priorizamos aquellos que serán el foco de trabajo en 2019.



En Tuya trabajamos
para empoderar a los colaboradores
de manera que se apropien de una cultura centrada en el cliente que permita entregar experiencias de servicio excepcionales.

Cerramos 2018 declarando **la dupla perfecta**

Experiencia + Ventas,

con la creación de la Vicepresidencia Comercial y de Experiencia. Unificamos el norte de la Compañía en términos de servicio y experiencia, buscando que sea siempre centrada en las necesidades y deseos de nuestros clientes.

Entendimos que la experiencia de cliente es un conjunto de acciones que les aseguren que las promesas de valor de nuestra marca,

son una realidad

en toda relación con Tuya y sus productos, que, aunque el servicio al cliente y la calidad en la atención son factores cruciales en la relación con ellos, su experiencia no se limita a esto, por ello tomamos la firme decisión de centrarnos en el cliente y de ejecutar los planes de acción necesarios que nos conduzcan en este firme propósito.



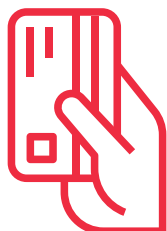
Nuestra Gestión en cifras

2do semestre del año



Como principales palancas

para llegar a los resultados de la Compañía tenemos:



Aprobamos 322.194 nuevas tarjetas

durante el semestre. Se alcanzó al cierre del ejercicio:

un stock de **2.742.359** lo que significa un crecimiento con respecto al cierre de 2017 de **6,1%**.

En el Grupo Éxito

otorgamos 247.722 tarjetas.



De estas

208.162

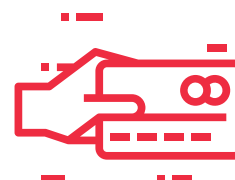
corresponden a Tarjeta Éxito marca privada

34.542

a Tarjeta Éxito Mastercard

5.018

a Tarjeta Carulla Mastercard



Cerramos el semestre con un total

16.127 establecimientos

asociados de Tarjeta Éxito de marca privada, los cuales tienen



55.263

puntos de venta.



Se aprobaron

74.472

Tarjetas de Crédito Alkosto.



En Tarjeta Alkosto alcanzamos un total
de 4.198 establecimientos,

los cuales tienen
24.486 puntos
de venta.



Según el informe de la Superintendencia
Financiera de noviembre de 2018, somos

el segundo emisor

de tarjetas de crédito en el
mercado colombiano.



Alcanzamos una facturación
superior a \$2,7 billones,
con un crecimiento **del 13%**
frente al mismo periodo de 2017.



La facturación en los comercios asociados
de las tarjetas de marca privada fue

de \$624.626 millones

terminando el año con nuestro primer billón.



Nuestro saldo total de cartera, incluyendo créditos a empleados, fue de

\$2.6
billones,



lo que representa un crecimiento del
6% con respecto al cierre de 2017.

La cartera vencida en tarjetas de crédito cerró el segundo semestre de 2018, por días de mora,
con un indicador a 30 días del 7.86% (incluyendo créditos a empleados),
y por calificación, con un indicador en B o superior del 14.82%

(incluyendo créditos a empleados), los cuales son propios de una operación
cuya estrategia incluye un alto número de clientes que no han tenido mayor
acceso a posibilidades de financiación por parte de entidades financieras.



Financiamos
215.596 pólizas
de SURA



y 217.945 pólizas
de CARDIF.

En conclusión, las principales cifras

de nuestros estados financieros cerraron a diciembre de 2018 en:

Activos totales:
\$2.712.572 millones.

Patrimonio total:
\$302.190 millones.

Captaciones en CDT:
\$2.027.746 millones.

Saldo de cartera de créditos vencida, por días de mora a 30 días:
\$206.641 millones, equivalente al **7,86%** de la cartera de la Compañía (incluyendo créditos a empleados).

Pasivos totales:
\$2.403.044 millones.

Indicador de cobertura por días de mora del **207%** y por calificación del **110%.**

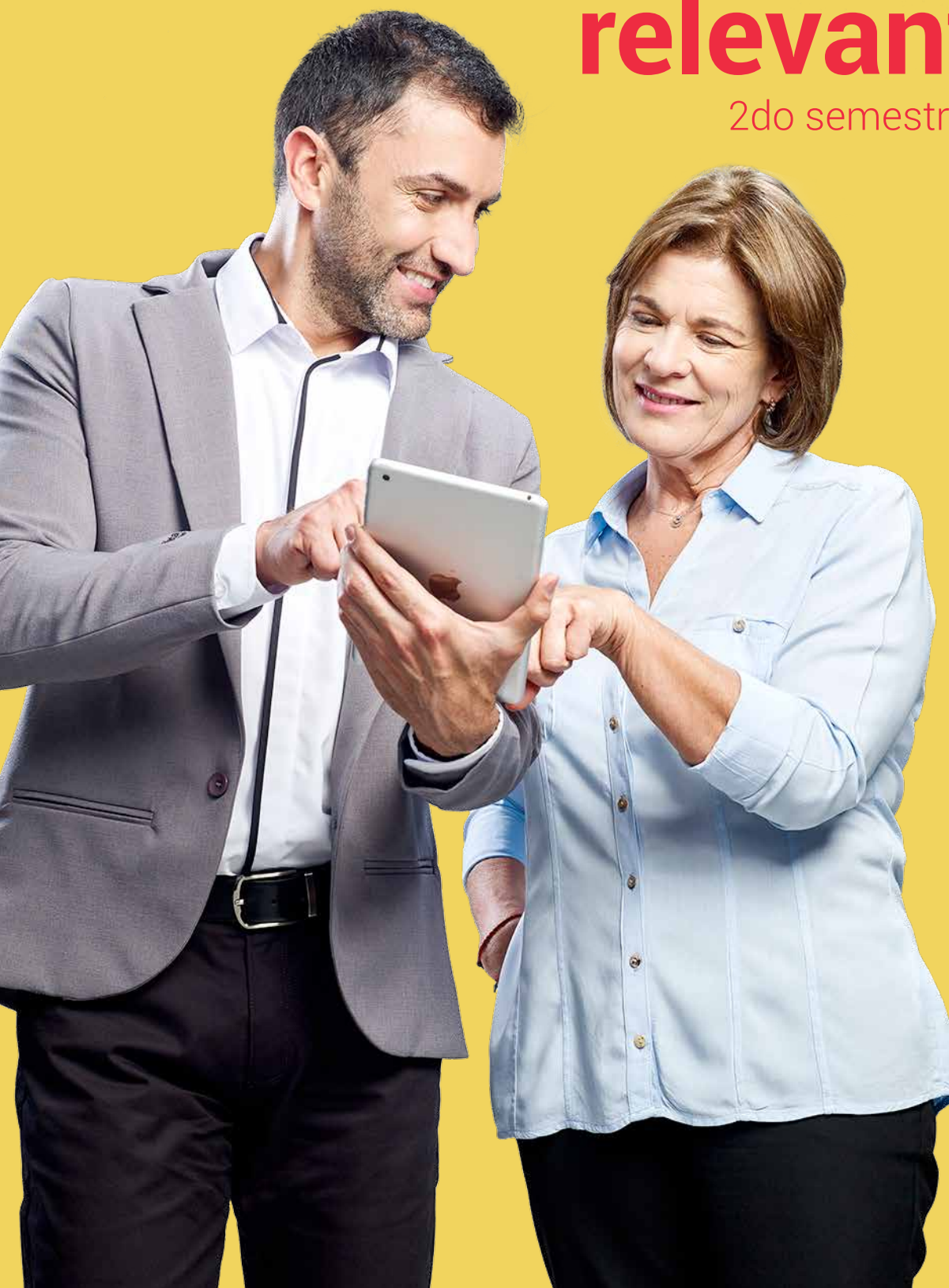
Utilidades antes de impuestos:
\$23.477 millones.

Utilidad neta:
\$7.337 millones.

tuya^a

Logros y hechos **relevantes**

2do semestre del año



Ir al
menú



Gestionamos desde la PMO

más de 20 proyectos,

donde fue clave contar con una metodología estandarizada y con una excelente comunicación, logrando fortalecer cada vez más la cultura de proyectos en la Compañía.



Pusimos en marcha el
programa de lealtad
haciendo parte de
Puntos Colombia.



Le dimos un giro a
nuestra tecnología para
el procesamiento de
tarjetas, implementando

First Data

en tiempo récord y con
un resultado exitoso.



Implementamos

modelos de comportamiento

externo para mejorar la gestión de riesgos y de cobro, así como modelos de pronóstico para predecir mejor el comportamiento de cada uno de nuestros productos.



Creamos 8 segmentos

que nos permiten enfocarnos mejor en las necesidades de nuestros clientes según su perfil.



Además, basados en
metodologías ágiles, realizamos

más de 60 casos

de uso para optimizar
nuestros procesos.



Para brindarles seguridad y confianza a nuestros clientes, creamos el nuevo

centro de monitoreo

y comenzamos a usar herramientas especializadas en gestión de fraude y monitoreo transaccional, además implementamos varias plataformas de seguridad que fortalecen la operación de la Compañía.



Fuimos pioneros

en la masificación de la tecnología de pago con tarjeta de crédito Sin Contacto en el país.



Lanzamos la nueva tarjeta Éxito Mastercard PRO,

un producto pensado para ese segmento intermedio entre la categoría Gold y la privada para apoyar el progreso, la proyección y los propósitos de los colombianos.



Transformamos y lanzamos nuestra nueva imagen de marca,

nos comprometimos a ser simples, a hablar claro, de forma sencilla y a acompañar a los colombianos para ayudarles a construir su historial crediticio como una oportunidad para **cumplir sus sueños.**



También

estrenamos CrediCompras,

una nueva línea de crédito de libre destino para los clientes actuales de Tuya.



Este año
logramos estar donde y cuando ellos
nos necesitan, **con nuestra nueva**

aplicación móvil

para clientes y una página web
renovada, ahora es más fácil hacer
consultas generales, pagos y conocer
más sobre nuestros productos desde
cualquier dispositivo.



El equipo de Procesos pasó de ser un área de solo atención de solicitudes y documentación, a un enfoque de diseño e intervención de procesos con indicadores. Gracias a esto y a la formación de nuestros líderes en metodologías como **Lean Six Sigma**, hicimos una intervención a la fábrica de crédito que nos permitió eficiencias

→ **del 60%**
en gastos operativos
→ y aumentos en la productividad
del 100%
en esa misma área.



Iniciamos la renovación
de los Centros de Atención
con un diseño más simple y cercano.



Logramos mejorar los indicadores
del Centro de Contactos,
estandarizando procesos de
atención en línea. Mejorando así
la productividad de la gestión de
quejas y solicitudes, logrando que el
indicador de satisfacción de nuestros
clientes con el Centro de Contactos
cerrara a diciembre en **un 80%.**



Este año fortalecimos la estructura de la Vicepresidencia Jurídica, con la creación del

Área de cumplimiento,

responsable de dotar a Tuya de mayores herramientas legales y de control, que le permitan seguir propendiendo por un crecimiento ético, responsable y sostenible.



Avanzamos en el cumplimiento de **nuestra visión** donde nos planteamos ampliar la presencia en clientes del *retail*, aumentando a **15%** la participación como medio de pago en la facturación de Éxito y Carulla.



Con nuestro equipo comprometido y una excelente gestión de cobro, disminuimos la cartera vencida de Tuya **por encima de la meta** que nos habíamos propuesto (7,86% incluyendo créditos a empleados).



El 2019 lo recibiremos con claridad de nuestro rumbo, pues **actualizamos la estrategia** y fijamos la Mega corporativa a 2021 en la que continuaremos apostándole a la inclusión financiera de los colombianos y a ofrecerles la mejor experiencia, para así aumentar nuestra utilidad operativa.



95 de cada 100 colaboradores

consideran que Tuya es un gran lugar para trabajar, lo que ratifica nuestra convicción de que lo más importante para llegar a donde estamos es nuestra **cultura y nuestra gente.**



Salimos a producción con el **proyecto Primera Compra** con OTP que permite a los clientes que solicitan la tarjeta realizar compras en el momento de su aprobación mediante un código sin la necesidad de la tarjeta física. Así mismo, salimos con el proyecto 3DSecure, con el cual buscamos la autenticación segura de clientes para compras no presenciales solicitándoles en el momento de la transacción un código único que se les envía para que lo ingresen.



Hemos avanzado en nuestro **modelo de gestión comercial y de servicio**, que permitirá una metodología unificada de nuestra fuerza comercial y de servicio para los próximos años.





Gestión integral de riesgos

Para el segundo semestre de 2018 en materia de riesgo de crédito en Tuya se lograron los objetivos planteados respecto a los saldos en mora mayor a 30 días y en calificaciones superiores a B, manteniendo la cobertura definida por la Compañía.

En Riesgo Transaccional se continua trabajando en el fortalecimiento de la estrategia de seguridad de la compañía, dicha gestión se evidencia en:

- **La adquisición** de nuevos servicios y soluciones de seguridad ofrecidos por la franquicia.

-
- **Selección** de una nueva herramienta de monitoreo Transaccional, la cual se encuentra soportada en modelos de analítica avanzada, y con la que se busca en tiempo real, reducir las pérdidas derivadas del fraude y optimizar la experiencia del cliente. Para el 2019 esperamos contar con esta herramienta en producción.

-
- **Participación** en el ambiente seguro 3D Secure, con el cual se busca autenticar al cliente que realiza compras en ambiente no presente, haciendo el proceso más seguro y minimizando este tipo de pérdidas.

-
- **Contratación** de asesoría con Mastercard en donde se contó con la participación de expertos en temas de: manejo de reglas, contracargos, y autorización.

- **Creación** de un centro de monitoreo transaccional propio, en el cual se analizan en línea todas las transacciones de los clientes, para alertar y confirmar aquellas que presentan un comportamiento inusual.

El objetivo durante el ejercicio fue consolidar la gestión de riesgos en Tuya, atendiendo las necesidades del mercado y enfocando nuestros esfuerzos en mantener una **adecuada relación riesgo - rentabilidad** y un sano equilibrio entre la gestión del riesgo y la experiencia del cliente.

Los modelos, políticas y metodologías, **fueron actualizados** con el fin de reforzar los existentes para los distintos riesgos, buscando alcanzar la estandarización de prácticas, reflejar de manera más exacta la realidad del negocio y así continuar con la misión de anticiparse a posibles situaciones adversas.

La Junta Directiva 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 a la regulación vigente y los estándares internos definidos.

El equipo de la Vicepresidencia de Riesgos está calificado para gestionar de manera integral y adecuada los distintos riesgos, además contamos con la infraestructura tecnológica adecuada para obtener la información necesaria para la gestión y monitoreo de los mismos.



Algunos de los principales logros en la gestión de riesgos durante el segundo semestre de 2018 fueron los siguientes:

- Continuamos con los buenos resultados en el indicador de cartera, debido a que sigue disminuyendo el porcentaje de mora 30, pasando del **8,99%** en el mes de junio 2018 al **7,86%** al cierre del mes de diciembre 2018 (incluyendo créditos a empleados).

Se construyeron los modelos

de asignación de capital, de cobranzas marca privada 61-90 y de cobranza Tarjetas Mastercard al día y 1-60.

Se construyó el esquema

de pruebas de resistencia con el cual se busca medir el impacto de diferentes variables macroeconómicas en los resultados de la Compañía, bajo dos escenarios (base y adverso).

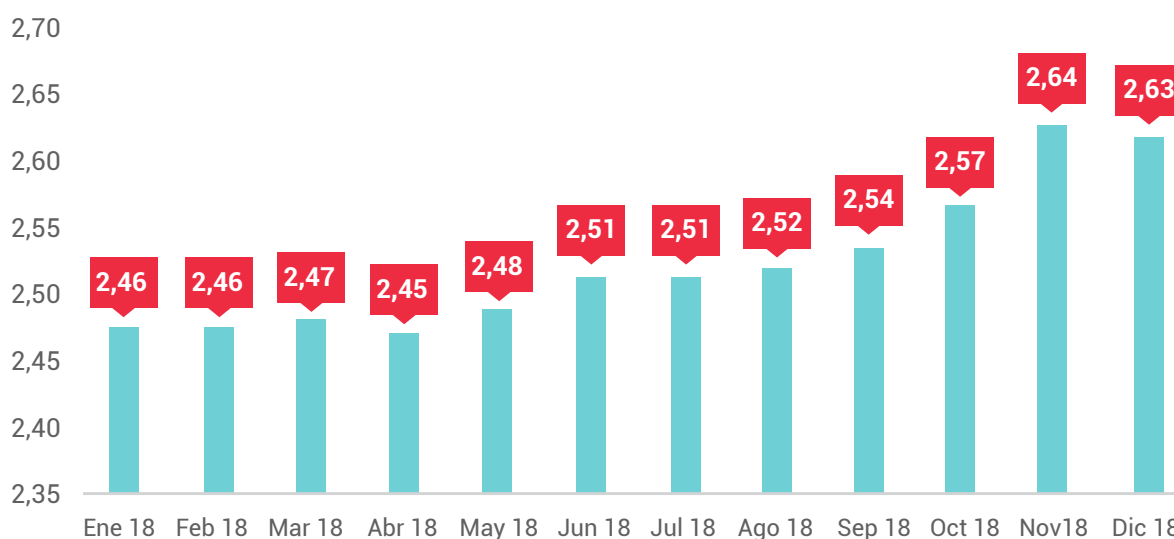
Riesgo de Crédito

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.

Así fue la evolución mensual del saldo bruto de cartera:

Evolución saldo de Tuya

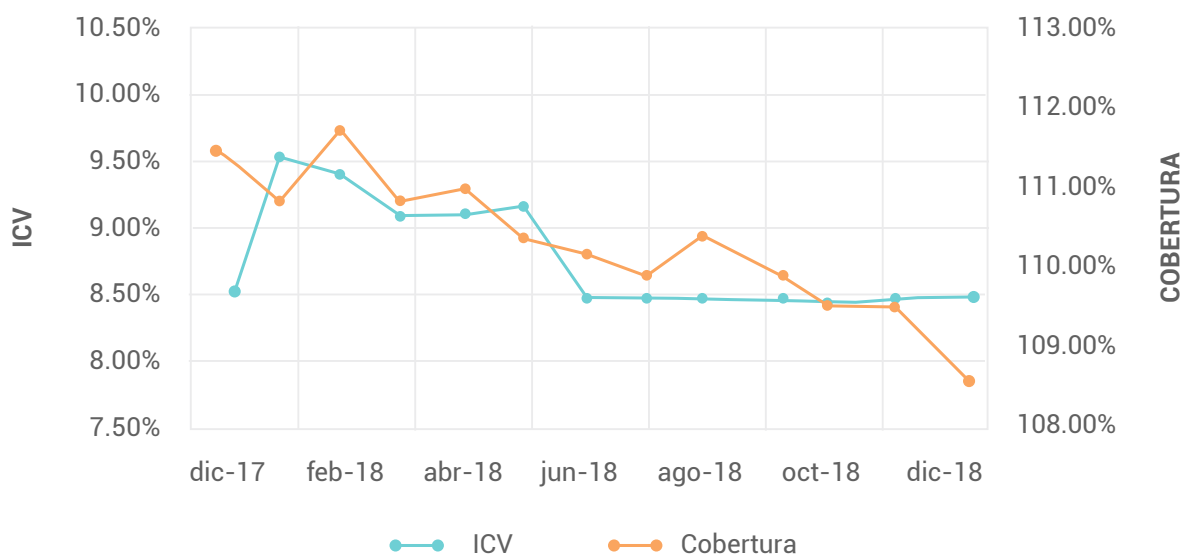
(cifras en billones)



El saldo de cartera (incluyendo empleados) presentó un comportamiento creciente a lo largo del año, cerrando el mes de diciembre en **\$2,63 billones**, lo que representa un incremento del **6,27%** frente a diciembre 2017.

Evolución mensual del índice de Cartera Vencida (ICV)
mayor a 30 días y su cobertura

ICV vs Cobertura 2018



El indicador de cartera vencida mayor a 30 días tuvo una tendencia decreciente durante el año (diciembre 2017 – diciembre 2018). Al cierre del mes de diciembre el indicador de cartera vencida se ubicó en **7,86%** (incluyendo créditos a empleados). La cobertura tuvo un **comportamiento estable** durante diciembre 2017 y diciembre 2018, cerrando el segundo semestre de 2018 en **110.00%**.

El segundo semestre de 2018 finalizó con un ICV del **7,86%** (incluyendo créditos a empleados), lo que significó el mayor logro de la Compañía en materia de Riesgo de Crédito, pues su disminución obedece a **las mejoras implementadas** a lo largo de los años 2017 y 2018 en los procesos de originación, mantenimiento y cobranzas, así como a la mejora del sistema de reportería, la toma oportuna de decisiones, entre otras. Periódicamente se realiza seguimiento a la administración del **Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC)** según los lineamientos de la Superintendencia Financiera.

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



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.

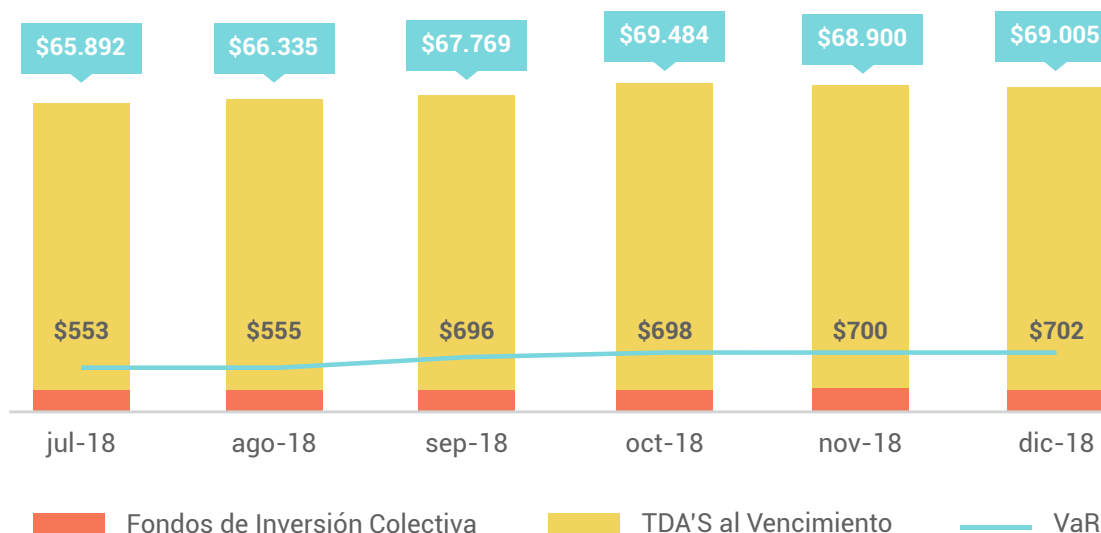
La Vicepresidencia de Riesgos a través de la Jefatura de Riesgo Operacional, Mercado y Liquidez, es el área dentro de la Compañía directamente responsable por la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de mercado inherente al portafolio de inversión de la Compañía y a las actividades de la Tesorería. Durante el segundo semestre del 2018 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.

Se reportó diariamente a la Superintendencia Financiera el valor en riesgo calculado para el portafolio, el cual durante el segundo semestre de 2018 presentó un valor en riesgo promedio mensual de **\$651 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 2018 corresponde solo al **2.52%** del total de los activos registrados a esa fecha.



Al cierre de diciembre de 2018 el portafolio estaba valorado en **\$69.005 millones**, lo que significa un aumento del **5%** respecto al 30 de junio del 2018, explicado principalmente por un aumento del **27%** en el saldo de los fondos de inversión colectiva y un aumento de **4%** en la posición propia mantenida en las inversiones en TDA. Al cierre de diciembre de 2018 se generó un aumento en la exposición al riesgo de mercado del **28%**. Se cerró el segundo semestre de 2018 con un VeR de **\$702 millones**.

La siguiente es la evolución del portafolio de inversiones con corte mensual durante el segundo semestre de 2018 y el riesgo de mercado asociado al portafolio:



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 31 de diciembre de 2018 fue de **10.70%** 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 la Compañía 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 Tuya.

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

Durante el segundo semestre del 2018 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.

Continuamente se realiza seguimiento a los activos líquidos y al cumplimiento del nivel mínimo establecido en las políticas de administración de riesgos. Estos activos están compuestos por activos de alta calidad como lo son las inversiones admisibles por el Banco de la República para la constitución de operaciones de expansión monetaria y el

disponible, y por activos líquidos de no calidad, como lo son los fondos de inversión colectiva.

De acuerdo con la regulación existente, los activos líquidos de alta calidad deben representar por lo menos el **70% del total** de activos líquidos. Al cierre de 31 de diciembre de 2018 el cubrimiento de los activos de alta calidad sobre el total de activos líquidos fue del **98.37%**.

Durante el segundo semestre del año 2018 el promedio diario de activos líquidos fue **\$272.679 millones**, el saldo de cartera creció **6%** y el saldo de captaciones aumentó **8.3%** respecto al cierre de 2017.

Evolución Activos Líquidos 2018

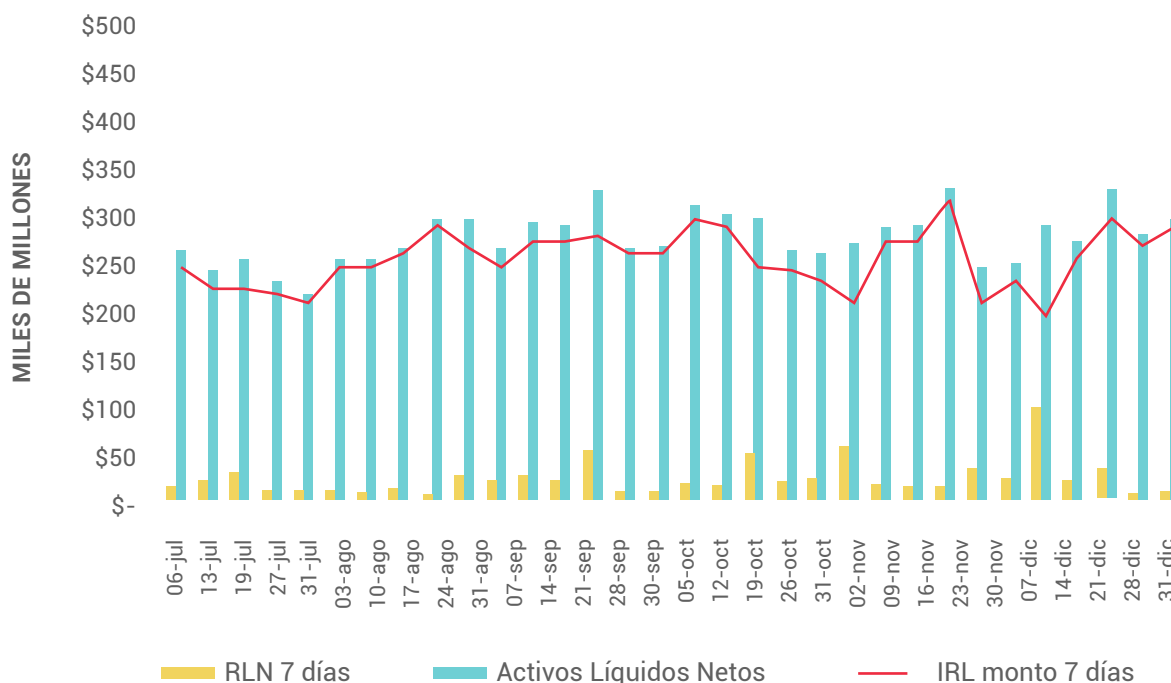


La composición por plazos y tasas fue monitoreada periódicamente con el propósito de tener una estructura de activos y pasivos adecuada. La captación se realizó en su mayor proporción a través de Valores Bancolombia.

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.

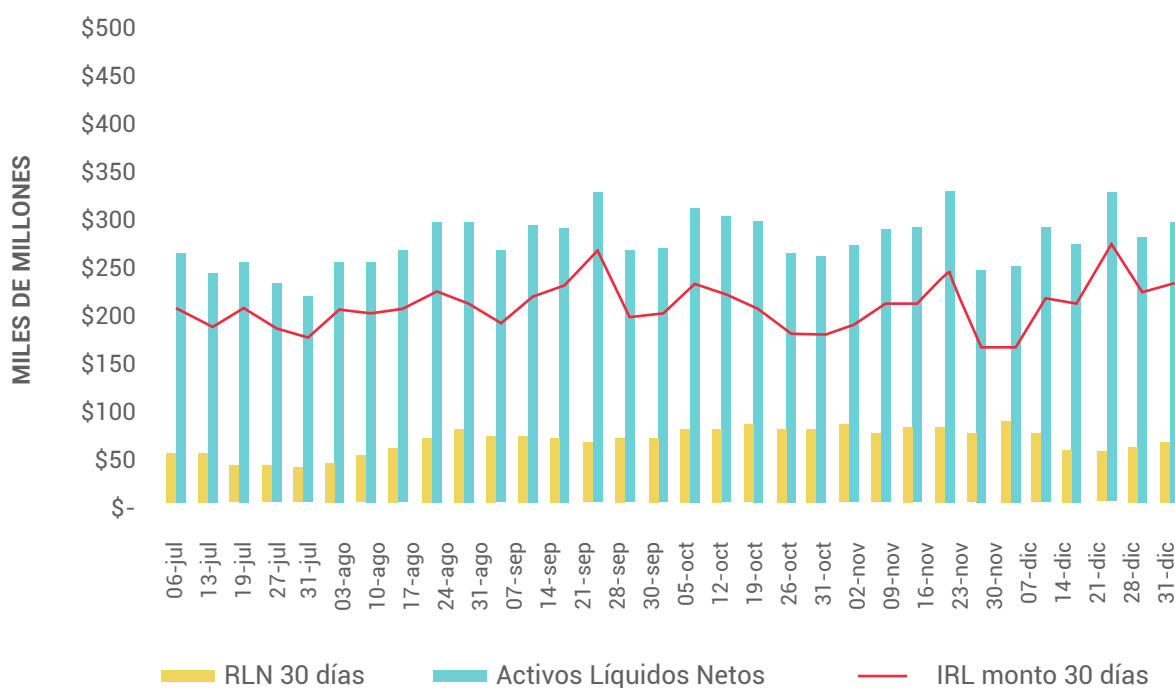
El indicador de riesgo de liquidez a 7 días, bajo la metodología estándar de la Superintendencia Financiera, para el período comprendido entre julio y diciembre de 2018 presentó el siguiente comportamiento: el promedio de los Activos Líquidos ajustados por liquidez de Mercado fue de **\$272.887 millones**, el RLN (Requerimiento de Liquidez Neto) promedio fue **\$22.493 millones**, arrojando un IRL monto a 7 días promedio de **\$250.393 millones** y un IRL razón a 7 días promedio de **1.840%**.

Medición Estándar Riesgo de Liquidez a 7 días



El indicador de riesgo de liquidez a 30 días, bajo la metodología estándar de la Superintendencia Financiera, para el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2018 presentó el siguiente comportamiento: el promedio de los Activos Líquidos ajustados por liquidez de Mercado fue de **\$272.887 millones**, el RLN (Requerimiento de Liquidez Neto) promedio fue **\$66.246 millones**, arrojando un IRL monto a 30 días promedio de **\$206.641 millones** y un IRL razón a 30 días promedio de **429%**.

Medición Estándar Riesgo de Liquidez a 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 de 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. Durante el segundo semestre de 2018, como complemento a la realización de las Evaluaciones de Riesgo Operacional realizadas a los procesos, proyectos e iniciativas de la entidad, se realizaron evaluaciones de proveedores con el fin de minimizar el riesgo operativo de los servicios contratados con terceros, identificando oportunidades de mejora en los procesos y asegurando el correcto uso de la información.

Adicionalmente, durante este periodo el área de Riesgo Operacional ha venido trabajando en compañía del área de Cuantificación de Riesgos en la cuantificación de la pérdida esperada de la entidad dando cumplimiento a requerimientos legales y mejorando diagnósticos de pérdida necesarios para la toma de decisiones.

El área está trabajando en la definición de los niveles de apetito, tolerancia y capacidad de riesgo de Tuya con el fin de monitorear que el logro de los objetivos estratégicos se encuentre dentro de los niveles de apetito establecidos por la Compañía.

Durante el segundo semestre de 2018

continuamos con el ejercicio de Autoevaluaciones de Riesgo Operacional, herramienta implementada desde el año 2017, 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 **del 100%** de los usuarios impactados, se ha logrado la identificación de nuevos riesgos y el mejoramiento de los procesos.

Dentro del refuerzo de la cultura sobre riesgo operativo, se realizó la campaña de Cultura de Autoevaluación, donde a través de un juego lúdico se buscaba poner a prueba el conocimiento de los participantes sobre los conceptos más importantes de los riesgos presentes en sus equipos de trabajo. La campaña logró impactar a 298 colaboradores de diferentes áreas y se continuará realizando en el transcurso del 2019 con el fin de impactar **el 100%** de los colaboradores de áreas administrativas.

El reporte de pérdidas operativas desde las diferentes áreas de la Compañía es realizado de forma permanente y mensual independiente de la ocurrencia de eventos de riesgo operativo, por lo que el cumplimiento

en el reporte continuó siendo **del 100%**, lo cual es un insumo fundamental dentro de la gestión de los riesgos operacionales.

Se realizó seguimiento a los indicadores definidos 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 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 el **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 adelantada

en materia de Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT

Con el fin de adelantar una adecuada administración del Riesgo de Lavado de Activos (LA) y Financiación del Terrorismo (FT) y evitar la materialización de riesgos legales, operacionales, reputacionales o de contagio, Tuya desplegó una serie de gestiones durante el segundo semestre del 2018, que están alineadas con las últimas tendencias regulatorias y socioeconómicas, tanto nacionales como internacionales. Destacamos:



Consolidación del equipo de Cumplimiento SARLAFT de la Compañía el cual hace parte de la Jefatura de Cumplimiento, respecto de quien en la actualidad se viene adelantando el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera como Oficial de Cumplimiento de la entidad. Con su amplia experiencia y conocimiento, será la persona encargada de promover los más altos estándares éticos, liderar el esquema de cumplimiento y gestionar oportunamente los riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, asegurando el acatamiento de la normatividad nacional y las mejores prácticas internacionales. Cuenta en su equipo de trabajo con una Coordinación de SARLAFT **conformada por 4 personas.**



Se inició el **rediseño y actualización** de la metodología de riesgos, la cual se está desarrollando de acuerdo a conceptos y estándares nacionales e internacionales especializados en administración de riesgos LAFT. Esta nueva metodología nos permitirá ser más flexibles y adaptables a las diferentes condiciones del mercado, conservando las características propias de la entidad y, por ende, **mitigar en forma más efectiva** los riesgos de LAFT.



Se realizaron las **evaluaciones y los análisis** pertinentes de los factores de riesgo (clientes, productos, canales y jurisdicciones) para prevenir el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo al interior de la Compañía. Adicionalmente, **se calculó** el perfil de riesgo individual y consolidado de la entidad obteniendo como resultado un riesgo tolerable.



Se **rediseñó la capacitación anual para los empleados**, con el propósito de fortalecer al interior de la Compañía, una cultura orientada a la prevención, aplicación de la normatividad vigente y controles frente al riesgo de LAFT.



El equipo de Cumplimiento participó activamente en diferentes **espacios de formación y capacitación** en temas relacionados con SARLAFT con el fin de continuar fortaleciendo el conocimiento de sus integrantes y generar así valor agregado en el acompañamiento al negocio, desde la mitigación del riesgo LAFT.

Finalmente, la Compañía **cumplió con las demás obligaciones normativas** en materia de prevención y control del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, exigidas por el regulador, **reafirmando el compromiso y la responsabilidad** empresarial con la adecuada gestión del riesgo LAFT, cumpliendo con las mejores prácticas y estándares internacionales, con el fin de mitigar dichos riesgos y generar confianza por parte de todos sus grupos de interés.



Constancias



Ir al
menú



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 al 31 de diciembre de 2018 tiene reconocido en sus estados financieros un impuesto diferido activo por valor de

\$46.715 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 3º 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 y 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 sólo 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 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 y Código de Ética realizó actividades para la **divulgación, conocimiento y cumplimiento** de dichos parámetros de conducta por parte de los empleados.



Tuya cuenta con un modelo de Gobierno Corporativo aprobado por la Junta Directiva de la Compañía. Se resalta como premisas de este modelo el permanente compromiso que tiene la Compañía de **mejorar los estándares de gobierno** en su interacción con los empleados, proveedores, consumidores, inversionistas, y el acogimiento voluntario a lineamientos de buen gobierno.



En lo relacionado con el cumplimiento de los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones establecidos por la Circular Externa 029 de 2014, la Compañía continúa con el mantenimiento de los requerimientos exigidos. Respecto de las seguridades establecidas por la Circular Externa 008 de 2018, se encuentran en ejecución las nuevas instrucciones en la materia, lo que involucró la **adecuación de cuatro requerimientos y la implementación de tres nuevos.**



Sobre los requerimientos mínimos para la gestión del riesgo de ciberseguridad establecidos por la Circular Externa 007 de 2018, **se realizó el análisis de los 49 requerimientos** en el mes de junio, reportando un estado de cumplimiento del **31%**. Al cierre del ejercicio se tiene un avance **del 69%** del total del plan y se cumplieron las implementaciones con plazo hasta diciembre de 2018.



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 principios y valores**, que son de obligatorio cumplimiento para nuestros directores, directivos, empleados y demás colaboradores, priorizando el sentido ético en la toma de decisiones por encima de los resultados comerciales y en la que exista cero tolerancias 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.

tuya

Agradecimientos



Ir al
menú



Agradecemos profundamente
el apoyo, compromiso y aporte

de nuestros clientes, empleados y accionistas, ya que sin ellos
estos logros no hubieran sido posibles.

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
Junta Directiva

CARLOS IVÁN VILLEGAS RODRÍGUEZ
Presidente

tuya