



Informe de la
**Junta Directiva
y del Presidente**

Primer Semestre 2019

tuya

Respetados Accionistas

Recibimos el 2019 con el propósito firme de continuar el posicionamiento de nuestra marca a través de la coherencia en la gestión que nos exige ser esa marca simple, amable, cercana, **que acompaña los sueños de los colombianos, hablándoles claro y poniendo a su alcance los productos y canales que mejor se ajusten a sus necesidades.**

Estamos siendo testigos de cambios en el mercado y situaciones de índole regulatorio que nos han retado y motivado a replantear la forma en que estamos atendiendo las necesidades de nuestros clientes y a trazar nuevas maneras para hacerlo de forma más rápida, innovadora y sencilla; por eso, de la mano de nuestra Junta Directiva, hicimos una revisión de la estrategia y redefinimos nuestros pilares dándole especial relevancia al objetivo de convertirnos en un ecosistema digital abierto sin olvidar la importancia de conocer a nuestros clientes para ofrecerles soluciones a su medida y de continuar gestionando rigurosamente nuestros riesgos para cuidar su confianza, así pretendemos estar más cerca de ellos, acompañarlos en su cotidianidad y ser una palanca para el cumplimiento de sus sueños.

Durante el primer semestre de 2019, el trabajo gremial y la vinculación a Asobancaria nos permitió entrar a formar parte más activa del sector para continuar promoviendo el papel de Tuya como actor relevante para el país en términos de inclusión financiera.

Este año lo definimos como el año del cliente, de tal forma que continuamos en el fortalecimiento de nuestras capacidades para conocerlo cada vez mejor e implementamos herramientas de medición que nos permiten conocer y entender al cliente en tiempo real para mejorar continuamente su experiencia. Así mismo, avanzamos en la consolidación de un nuevo modelo de Gestión Comercial y de Servicio, dándoles a los equipos, metodologías unificadas y orientadas a obtener resultados integrales.

En ese camino y firmes en el propósito de entregarles soluciones más acertadas a las necesidades del cliente, durante este primer semestre lanzamos al mercado un nuevo crédito de libre inversión llamado Credicompras Dirigido, un crédito otorgado para financiar compras que nuestros clientes quieran hacer en la línea electro digital del Éxito. Además, pusimos a disposición de nuestros clientes Carulla, la nueva tarjeta Carulla Mastercard Black, un producto único en su categoría que llega para ofrecer experiencias premium a un público que disfruta de beneficios y experiencias exclusivas.

Con la claridad en el rumbo, continuaremos este año, de la mano de nuestro equipo humano, comprometidos y dispuestos siempre a seguir haciéndolo posible para nuestros clientes y para nuestros accionistas que nos depositan su confianza. **Nuestros más profundos agradecimientos para ellos y para nuestros clientes que nos permiten continuar soñando, planteándonos metas retadoras y nos motivan a lograrlo.**

Contenido



Tuya acompaña a los colombianos a **cumplir sus sueños**



Nuestra **gestión en cifras**
1er semestre del año



Logros y hechos relevantes del 1er semestre del año



Gestión integral de riesgos



Constancias



Agradecimientos



Tuya

Tuya acompaña
a los colombianos a
cumplir
sus sueños

Tuya acompaña a los colombianos a cumplir sus sueños

Tuya es una empresa que promueve la **financiación responsable del consumo**, a través de diversos productos de crédito que, en alianza con almacenes de cadena, son puestos a disposición de los colombianos para que, a través de un uso responsable de los mismos, puedan alcanzar sus sueños y construir un historial crediticio que les abra las puertas a otro tipo de productos dentro del sector financiero.

Gracias a los miles de colombianos que han confiado en Tuya para financiar sus sueños, continuamos siendo **el segundo emisor de tarjetas de crédito del país**, cerrando el primer semestre de 2019 con más de



2.850.000
tarjetas

entre marca privada y franquiciadas; lo que equivale a cerca del **17%** del sector según cifras publicadas por la Superintendencia Financiera al corte de mayo de 2019.

A través de diversos productos financieros atendemos más de

2.6 millones de clientes

de todos los niveles de la pirámide, de los cuales cerca del **67%** corresponde a personas con ingresos hasta de dos salarios mínimos.



De las más de
257.000

tarjetas de crédito marca privada emitidas durante el primer semestre de 2019 por Tuya



cerca de

170.000

fueron otorgadas a clientes con ingresos de hasta 2 salarios mínimos, lo que equivale a

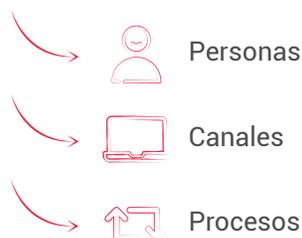
un 66% del total

de dichas tarjetas.

El 34% del total de tarjetas de crédito marca privada emitidas por Tuya en el primer semestre del año, corresponden a clientes que tuvieron su primera experiencia de crédito en el sector financiero, esto convierte a nuestros productos en habilitadores para que los colombianos accedan a diferentes servicios en el sistema financiero, que les permiten mejorar su calidad de vida, brindándoles

acompañamiento con educación financiera para que hagan un buen uso de sus productos.

Diseñamos un modelo para gestionar la experiencia de nuestros clientes que se compone **de 3 grandes frentes:**



En 2019 nos hemos enfocado en implementar planes de acción que realmente impacten el mejoramiento de nuestro servicio.

Para lograr **un conocimiento profundo de nuestro cliente**, estamos haciendo una investigación con metodologías antropológicas que combinan la analítica de datos con hallazgos de comportamiento, que nos permitirá conocer las emociones de nuestros clientes, los momentos en los que hacemos parte de su vida con el propósito de identificar las interacciones donde debemos diferenciarnos para el cliente y del mercado.

Implementamos Qualtrics como herramienta de medición de la experiencia para monitorear en tiempo real y reaccionar con mayor oportunidad. Nuestros indicadores de experiencia no sólo miden la satisfacción de los clientes sino también la conexión racional, emocional y económica que sienten con nosotros. Pasamos de tener un sistema de medición relacional a un sistema transaccional

que, aunque sabemos es mucho más estricto por la frecuencia, el canal y el momento, nos permite conocer realmente lo que el cliente está sintiendo.

Estamos implementando un nuevo modelo de servicio con más canales y horarios extendidos que nos permitirá tener mayor sostenibilidad y estar en los momentos que nuestros clientes más nos necesitan. Creamos un nuevo rol en nuestros principales centros de atención de tarjeta que acompaña y enseña al cliente sobre el uso de su producto, los canales de autogestión, resuelve dudas y agiliza el tráfico en los centros de atención, con el fin de disminuir los tiempos de espera.

El indicador de quejas que antes lo medíamos sobre la cantidad de clientes ahora es **sobre el total de transacciones.**



Nuestra meta es disminuir el total de quejas

en un 20%



frente al 2018. Durante este primer semestre con la implementación de mesas de trabajo que le apuntan al top 5 de nuestras quejas hemos logrado disminuir en cerca del **24%** con respecto al mismo periodo de 2018, logrando una disminución de alrededor de 15 mil quejas.



Nuestro equipo humano de
2.841 personas,
 de los cuales



es la palanca principal que nos ayuda a hacer realidad el propósito de acompañar los sueños de los colombianos, por eso promovemos una cultura corporativa alineada con la estrategia y un clima laboral saludable.

Además, **invertimos en su desarrollo** con formaciones que le apuestan al fortalecimiento de sus habilidades para el negocio y para su crecimiento personal, así como fomentamos el equilibrio entre su vida laboral y familiar a través de un plan completo de Privilegios que apasionan con beneficios económicos y emocionales.



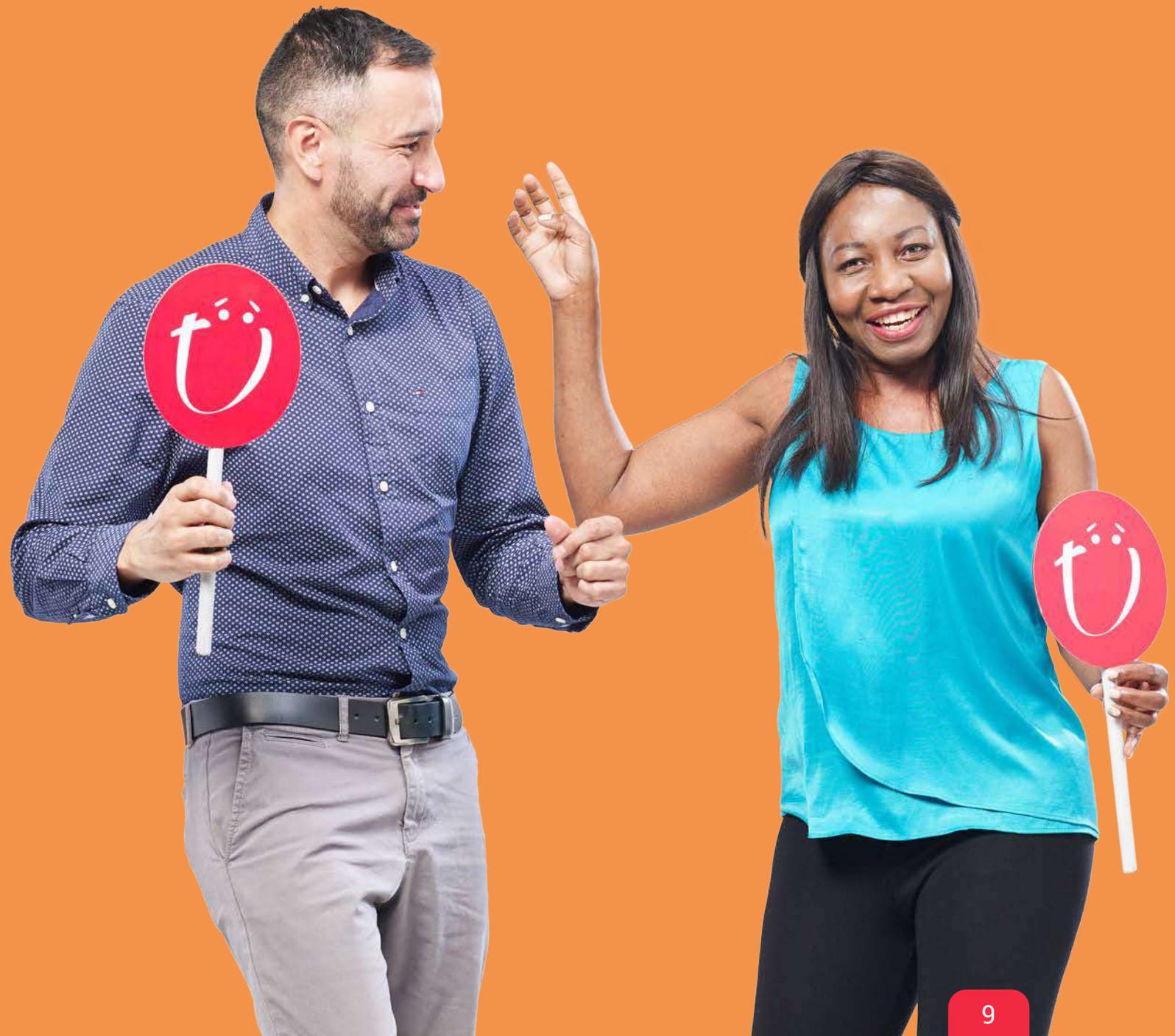
tuya

Nuestra
gestión



en cifras

1^{er} semestre del año



Como principales palancas

para llegar a los resultados de la compañía tenemos:

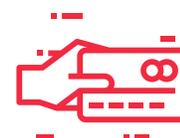


Aprobamos 305.298 nuevas tarjetas

durante el semestre. Se alcanzó al cierre del ejercicio,

un stock de **2.851.012 tarjetas**, lo que significa un crecimiento con respecto al mismo periodo del 2018 de **7,29%**.

En el Grupo Éxito  otorgamos **237.945 tarjetas**.



Cerramos el semestre con más de **16.000 establecimientos** asociados de Tarjeta Éxito marca privada, los cuales tienen más de

 **60.000** puntos de venta. 

Se aprobaron

67.353

Tarjetas de Crédito Alkosto.



En Tarjeta Alkosto cerramos el semestre con cerca de **4.600 establecimientos asociados**,

 los cuales tienen más de **34.000** puntos de venta. 

Alcanzamos una facturación

superior a 2,7 billones

con un crecimiento de cerca del **14%** frente al mismo periodo de 2018.



Los desembolsos en nuestro producto Credicompras alcanzaron la cifra de

\$121.108 millones, 

cumpliendo por encima la meta que nos habíamos propuesto.

La facturación fuera del ecosistema Éxito y Alkosto de las tarjetas fue de

\$593.530 millones, 

representando un crecimiento de cerca del **16.5%** frente al mismo periodo del año anterior.



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

\$2.79 billones, 

lo que representa un crecimiento cercano al **11.17%** respecto al mismo periodo del 2018.

La cartera vencida en tarjetas de crédito cerró el primer semestre de 2019, por días de mora, **con un indicador a 30 días del 8.20%** (incluyendo créditos a empleados), **y por calificación, con un indicador en B o superior del 14.62%**

(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 más de **194.000 pólizas** de SURA



y más de **196.000 pólizas** de CARDIF.

En conclusión, las principales cifras

de nuestros estados financieros cerraron a junio de 2019 en:

Activos totales:
\$2.896.416 millones.



Patrimonio total:
\$315.892 millones.



Captaciones en CDT:
\$2.225.473 millones.



Saldo de cartera de créditos vencido, por días de mora a 30 días:
\$228.958 millones, equivalente al **8,20%** de la cartera de la Compañía (incluyendo créditos a empleados).



Pasivos totales:
\$2.580.523 millones.



Indicador de cobertura por días de mora del **196%** y por calificación del **110%**.



Utilidades antes de impuestos:
\$23.657 millones.



Utilidad neta:
\$6.365 millones.



Tuya

Logros
y hechos
relevantes

1er semestre del año





Hicimos una revisión de la estrategia

y replanteamos nuestros pilares dándole especial relevancia al objetivo de convertirnos en un ecosistema digital abierto que esté más cerca de sus clientes, los acompañe en todo momento y sea una palanca para el cumplimiento de sus sueños.



Lanzamos la nueva Tarjeta Carulla Mastercard Black,

producto que llega para ofrecer experiencias Premium a un público que disfruta de sus beneficios y experiencias exclusivas.



Buscando ofrecer una nueva solución a los clientes de Alkosto y K-tronix **lanzamos la Tarjeta Alkosto Mastercard**, producto con el cual queremos ser el medio de pago preferido de los clientes de este retail y con el cual podrán hiperahorrar todos los días del año.

Lanzamos nuestro nuevo producto “Credicompras Dirigido”,

con el cual le ofrecemos a los clientes la posibilidad de llevarse un producto del segmento electro digital de las tiendas Éxito con un crédito de libre inversión, ampliando así nuestras alternativas de financiación dentro del ecosistema Éxito.



Buscando darle una solución a los clientes de telefonía prepago que no son atendidos por la banca tradicional, lanzamos nuestra propuesta de valor

Móvil Éxito Tuya,

servicio mediante el cual los clientes podrán financiar la adquisición de equipos y planes con nuestra tarjeta marca privada.



Implementamos y masificamos la **compra inmediata,**

que permite a los clientes realizar compras en el momento de la aprobación de la tarjeta sin necesidad del plástico.



Seguimos fortaleciendo nuestra participación en el programa de fidelización

“Puntos Colombia”, el cual tiene una oferta multimarca que permite a los clientes usar los puntos en compras cotidianas.



Avanzamos en el cumplimiento de nuestra visión de ampliar la presencia en clientes del retail, aumentando **a 17.8%** la participación como medio de pago en la facturación de Éxito y Carulla.



Implementamos mejoras en los **modelos de otorgamiento**

buscando tener una mejor gestión de la colocación de las tarjetas, permitiendo así llegar a más cantidad de colombianos que necesiten nuestros productos.



Nos interesa garantizar **la seguridad y confianza** de nuestros clientes y su información, por eso continuamos fortaleciéndonos en **ciberseguridad.**



Realizamos el lanzamiento **del modelo de gestión comercial y de servicio,**

con el cual buscamos tener una metodología unificada para la gestión comercial y de servicio en todas las regiones, orientados a ofrecer experiencias excepcionales para nuestros clientes.



Hemos rediseñado

la experiencia de nuestros clientes focalizando nuestros esfuerzos en

disminuir las quejas.

Gracias a esta gestión de junio de 2018 a junio de 2019 hemos disminuido las quejas

en un 20.5%.



Fortalecimos nuestro programa de educación financiera

porque nos interesa elevar el nivel de conciencia de nuestros clientes, empleados y aliados, para que hagan uso responsable de sus productos financieros impactando positivamente su calidad de vida.



Entendemos que la innovación es una palanca para darle sostenibilidad, competitividad y diferenciación a Tuya, por esta razón se creó el

área de innovación

que se encargará de generar nuevos modelos de negocio y crear soluciones que respondan a las tendencias y nuevos comportamientos de nuestros clientes.



Potenciamos

las habilidades de nuestros colaboradores a través de capacitaciones como Mastercard Academy, Lean Six Sigma Black Belt, planeación tributaria, team building, gobierno de datos, product owner e indicadores de gestión.



Definimos nuestro estilo de liderazgo y pusimos en marcha

la Academia de liderazgo Tuya,

lo que nos permite tener una comprensión compartida de lo que significa ser líder en nuestra Compañía y fortalecer las habilidades necesarias para apalancar la cultura corporativa que nos hemos propuesto.



Sostuvimos 20

procesos de valoración (NMAP) a diferentes líderes de la Compañía para posibilitar la realización de planes de desarrollo que realmente impacten el crecimiento personal y profesional de nuestros líderes.



Continuamos con el posicionamiento de Tuya como **marca empleadora** a través de las redes sociales LinkedIn e Instagram, canales en los que logramos un

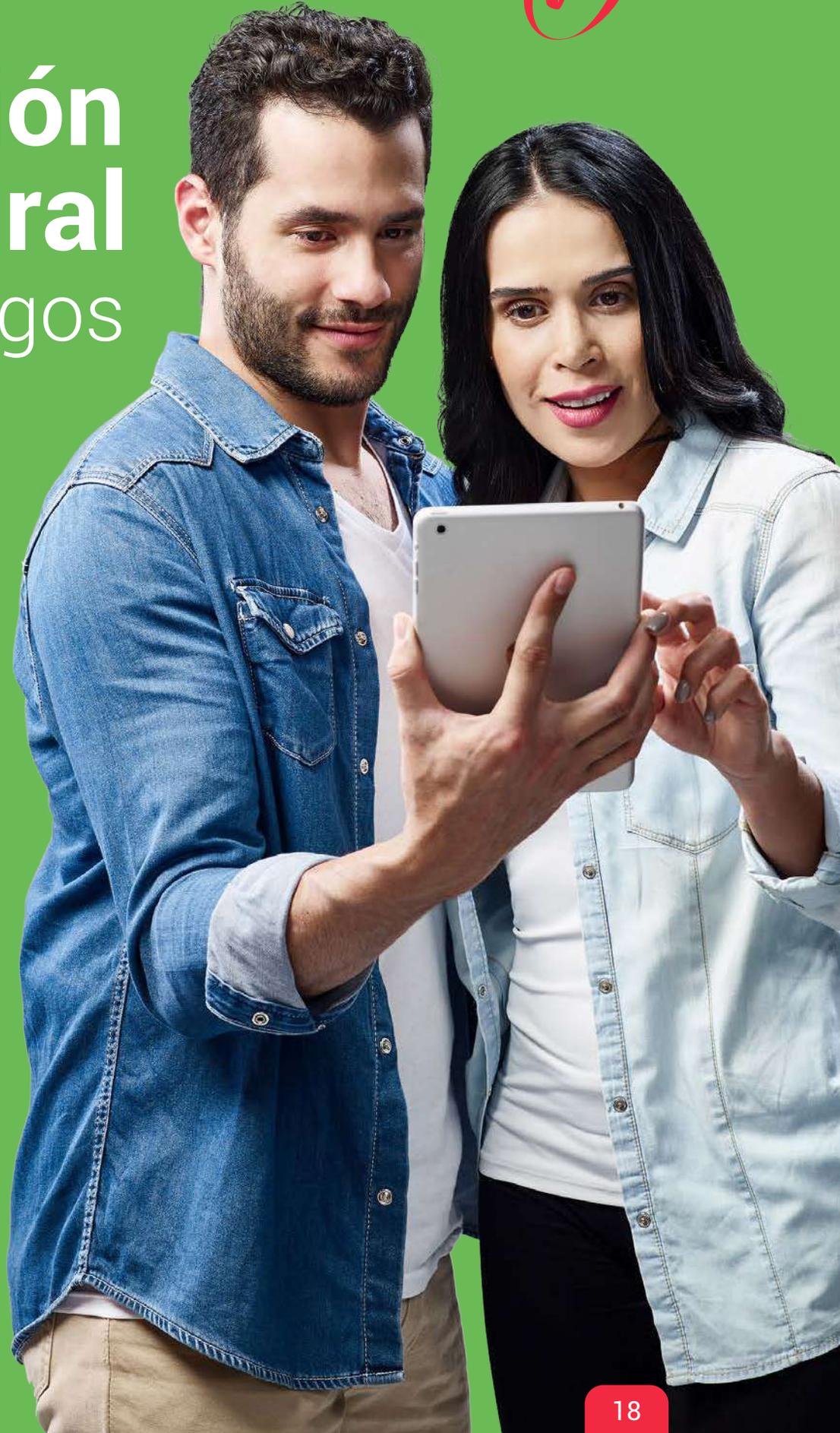
35% y un 25%

de crecimiento durante el primer semestre del año.



tuya

Gestión integral de riesgos



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 perfeccionar los existentes para los distintos riesgos, buscando alcanzar las mejores prácticas de la industria, reflejar de manera más exacta la realidad del negocio y 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, el cual se encarga 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 cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para obtener y procesar información para la gestión y monitoreo de estos.

Algunos de los principales logros en la gestión de riesgos durante el primer semestre de 2019 fueron los siguientes:

- El nivel de riesgo del portafolio de créditos **se mantuvo estable** y en línea con el deterioro esperado por la entidad,

esto se refleja en el ICV 30 días, que para el mes de junio cerró en **8.20%** (incluyendo créditos a empleados).

-
- Acogiendo las buenas prácticas para la gestión de riesgos, se presentó en el Comité de Riesgos **el Marco de Apetito de Riesgos**, herramienta fundamental para la toma de decisiones estratégicas pues permite relacionar el nivel de riesgo deseado con su impacto en la sostenibilidad de la Compañía. El apetito de riesgos de Tuya da cobertura tanto a los riesgos financieros como no financieros a los que se expone la Compañía.

-
- Dando continuidad a lo mencionado en el punto anterior, durante el segundo semestre de 2019 se adelantarán las **definiciones de los niveles de apetito, tolerancia y capacidad**, a través de los cuales se monitorea que el logro de los objetivos estratégicos se encuentre dentro de los niveles de apetito de riesgo establecidos por la Compañía.

-
- En línea con la estrategia del negocio, se definieron **las políticas de crédito** para los productos de tarjeta de Crédito Mastercard Alkosto, Tarjeta de Crédito Mastercard Carulla Blacky Credicompras Dirigido.

- Se desarrolló la **Metodología de Pérdida Esperada para fraudes**, como medida de proyección de la exposición al riesgo transaccional, esta herramienta permite anticipar y gestionar de forma oportuna las variaciones en este riesgo.

- Igualmente, se fortalecieron **los modelos de pronóstico del comportamiento de la cartera y provisiones**, logrando una mayor precisión y por ende una mayor anticipación para controlar tanto los riesgos de crédito, como de liquidez.



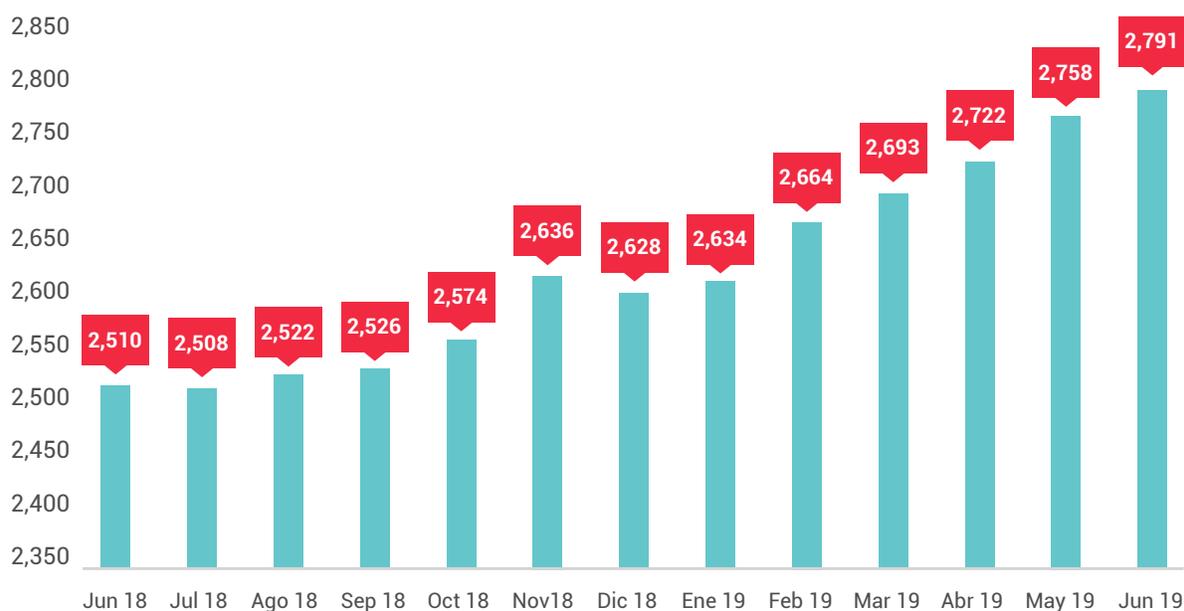
Riesgo de Crédito

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 estos y cuando se produzcan reestructuraciones de los respectivos contratos.

Así fue la evolución mensual del saldo bruto de cartera:

Evolución saldo con empleados de Tuya

(cifras en miles de millones)



El saldo de cartera (incluyendo empleados) presentó un comportamiento creciente a lo largo del semestre, cerrando el mes de junio en **\$2,79 billones**, lo que representa un incremento del **11,17%** frente a junio 2018.

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

ICV vs Cobertura 2018 -2019



El indicador de cartera vencida mayor a 30 días tuvo una tendencia decreciente durante la segunda parte de 2018. Al cierre del mes de junio de 2019 el indicador de cartera vencida se ubicó en **8.20%** (incluyendo créditos a empleados), vale la pena mencionar que el incremento de este indicador en el primer semestre es característico para esta parte del año.

La cobertura tuvo un comportamiento estable durante junio 2018 y junio 2019, cerrando el primer semestre de 2019 en **110.00%**

El índice de cartera calificada en B o superior para el cierre de junio de 2019 se ubicó en **14.62%** muy en línea con estimado en las proyecciones para este semestre.

La estabilidad en el ICV 30 días y en el saldo calificado en B+ obedece al desarrollo, monitoreo y mejoramiento continuo de modelos de analítica, al seguimiento y control de los indicadores de los procesos de originación, mantenimiento y cobranzas, así como a la mejora del sistema de reportería, la toma oportuna

de decisiones, entre otras acciones que hacen parte de las buenas prácticas en gestión de riesgos de la Compañía.

Es importante resaltar que periódicamente se realiza seguimiento a la administración del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC) según los lineamientos de la Superintendencia Financiera y se realizan foros internos para evaluar la gestión de crédito, que sumados al Comité de Riesgos y la labor de la Auditoría Interna, constituyen el robusto modelo de Gobierno.

Riesgo de Mercado

La gestión y administración del riesgo de mercado en Tuya se realiza siguiendo 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 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 primer semestre del 2019 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 primer semestre

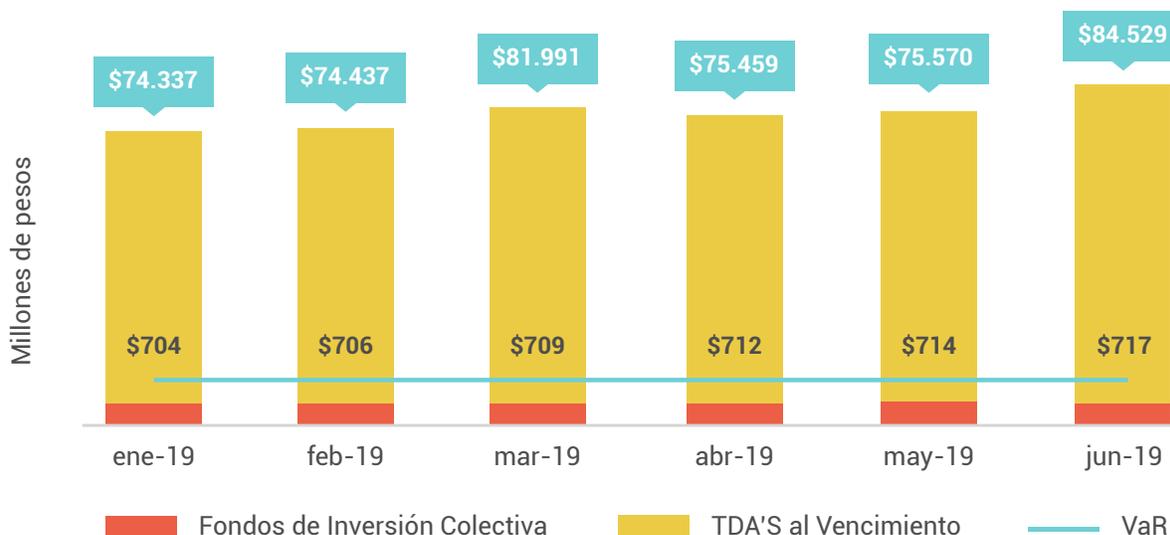
de 2019 presentó un valor promedio mensual de \$710 millones, que es un valor mínimo con respecto a la participación del portafolio dentro de los activos de la Compañía, pues

el saldo del portafolio a junio 30 de 2019 corresponde a cerca del 2.92% del total de los activos registrados a esa fecha.



Al cierre de junio de 2019 el portafolio estaba valorado en **\$84,529 millones**, lo que significa un aumento de cerca del **22%** respecto al 31 de diciembre del 2018, explicado principalmente por un aumento de cerca del **2%** en el saldo de los fondos de inversión colectiva, y un aumento de cerca del **24%** en la posición propia mantenida en las inversiones en TDA. Al cierre de junio de 2019 se generó un aumento en la exposición al riesgo de mercado de cerca del **2%**. Se cerró el primer semestre de 2019 con un VeR de **\$717 millones**.

La siguiente es la evolución del portafolio de inversiones con corte mensual durante el primer semestre de 2019 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 30 de junio de 2019 fue de **10.36%** 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 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 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 primer semestre del 2019, se trabajó activamente en el perfeccionamiento y creación de alertas tempranas de liquidez,

así como en el perfeccionamiento de modelos de proyección que continúan fortaleciendo el monitoreo y gestión oportuna de posibles eventos que puedan impactar negativamente los activos líquidos de la compañía en el corto y en el mediano plazo.

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 30 de junio de 2019 el cubrimiento de los activos de alta calidad sobre el total de activos líquidos fue de cerca del **98.22%**.

Durante el primer semestre del año 2019 el promedio diario de activos líquidos fue **\$291,913 millones**, el saldo de cartera creció **6.17%** y el saldo de captaciones aumentó a cerca del **9.16%**.

Evolución Activos Líquidos 2019



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 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

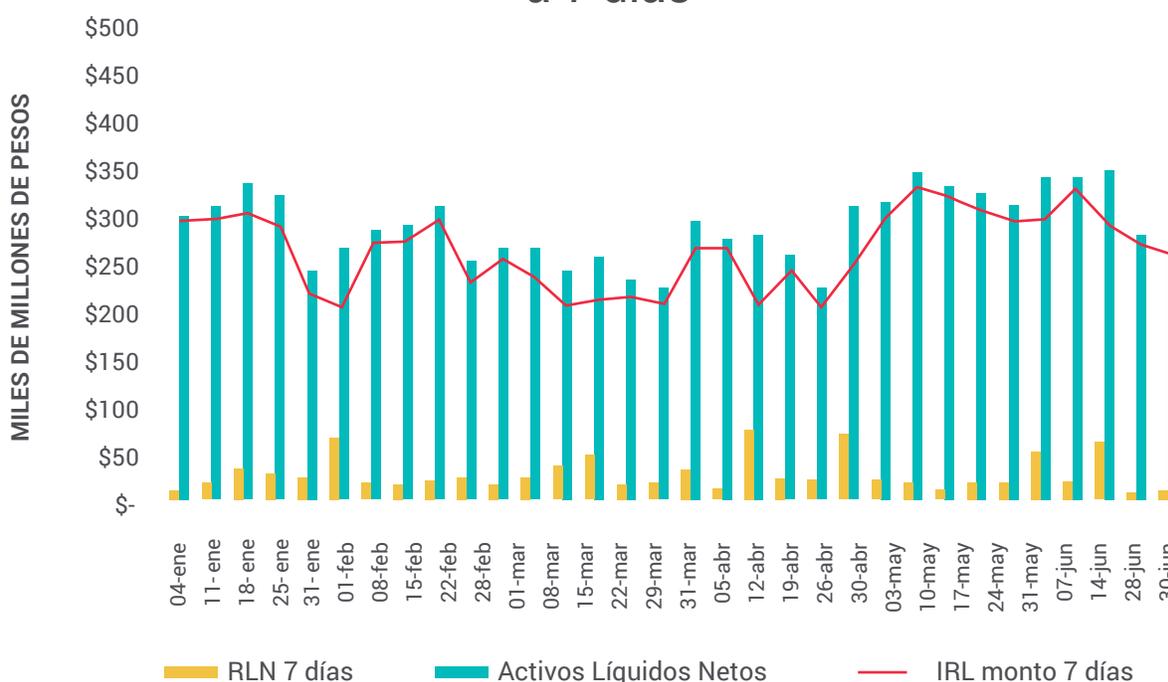
definen estrategias y lineamientos a seguir en materia de liquidez, con el fin de darle un manejo eficiente a los recursos de la Compañía. Adicionalmente, estas decisiones se dan a conocer al Comité de Riesgos y son aprobadas o ratificadas por la Junta Directiva.

El Indicador de Riesgo de Liquidez a 7 días, bajo la metodología estándar de la Superintendencia Financiera, para el período

comprendido entre enero y junio de 2019 presentó el siguiente comportamiento: el promedio de los Activos Líquidos ajustados por liquidez de Mercado fue de **\$288,958 millones**, el RLN (Requerimiento de Liquidez

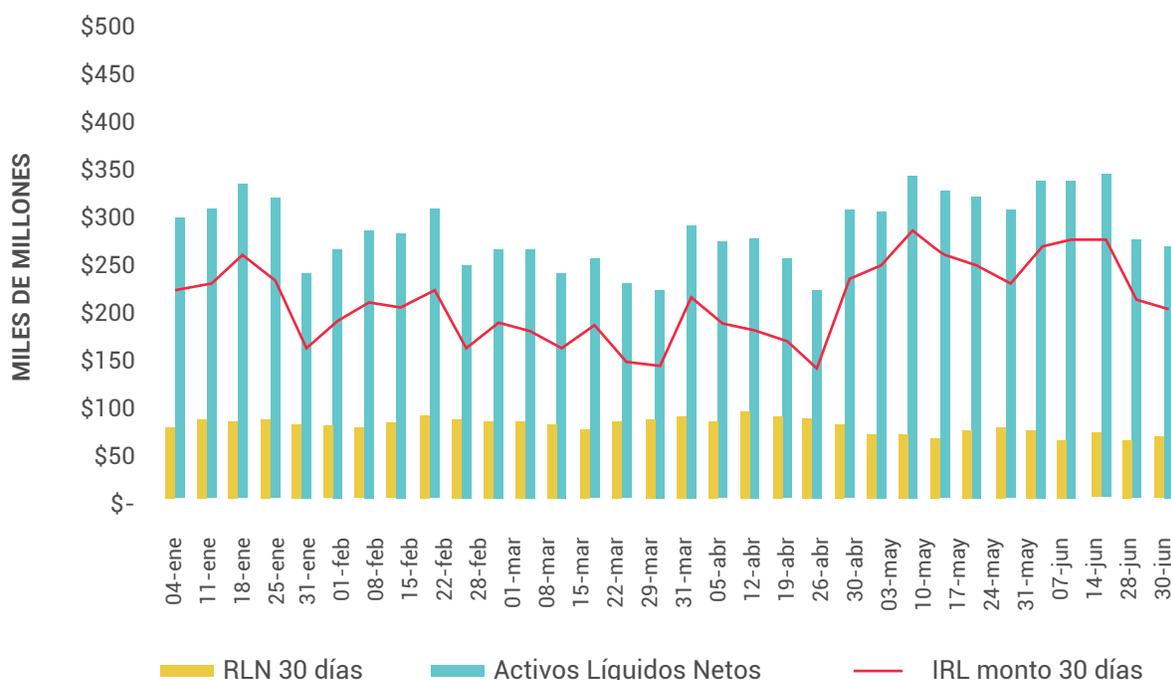
Neto) promedio fue **\$26,693 millones**, arrojando un IRL monto a 7 días promedio de **\$262,265 millones** y un IRL razón a 7 días promedio de **1.56%**.

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 enero y junio de 2019 presentó el siguiente comportamiento: el promedio de los Activos Líquidos ajustados por liquidez de mercado fue de **\$288,958 millones**, el RLN (Requerimiento de Liquidez Neto) promedio fue **\$78,592 millones**, arrojando un IRL monto a 30 días promedio de **\$210,366 millones** y un IRL razón a 30 días promedio de **374%**.

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 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 primer semestre de 2019, 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 el cálculo de la pérdida esperada de la entidad dando cumplimiento a requerimientos legales y mejorando diagnósticos de pérdida necesarios para la toma de decisiones.

Durante el primer semestre de 2019 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.

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 **83%** por riesgos tolerables (el umbral más bajo de apetito individual definido), el **15%** 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.

Riesgo Transaccional

Durante el primer semestre del año, el área de Riesgo Transaccional continuó trabajando en el fortalecimiento de la estrategia de seguridad de la Compañía, enfocándose en buscar soluciones que le permitieran mantener una adecuada relación entre la seguridad y la experiencia para los clientes.

Al cierre del semestre, las pérdidas brutas por fraude ascendieron a **\$3,836 millones**; con un monto de recuperación vía contracargos de **\$1,330 millones**, cerrando el semestre con un valor de fraude neto por **\$2,506 millones**.

Al corte del 30 de junio con cifras acumuladas del primer semestre del año los indicadores con los que se mide la gestión del área presentaron resultados positivos, si tenemos en cuenta que:

- El indicador de Puntos base general de la compañía, refleja un resultado de 10.3 Pb, ubicándonos por debajo de los resultados del sector.
- El falso positivo, con el cual se mide la efectividad y el rendimiento de las reglas con las cuales se realiza el proceso de monitoreo, presentó resultados de 7:1, resultado inferior al Benchmark de la industria.

- Nuestro porcentaje de detección de fraudes en el centro de monitoreo ha sido del 70.2% (VDR - Value Detection Range promedio del semestre), dicho proceso nos permite actuar rápidamente para proteger el cupo disponible de las tarjetas afectadas.

- Finalizamos el semestre con un monto de fraude prevenido por **\$863 millones** y cupos protegidos de tarjetas comprometidas por **\$11,934 millones**

Con respecto a los proyectos que impactan el proceso de gestión de fraudes tenemos que, para el primer semestre del año dimos inicio a la implementación de **"Falcon"**, como nuestra nueva herramienta de monitoreo transaccional, la cual se encuentra soportada en modelos de analítica avanzada, y con la que se busca reducir las pérdidas derivadas del fraude y optimizar la experiencia del cliente. Al 30 de junio el proyecto presentaba un avance del **64%**. El proyecto con el cual se busca actualizar la versión del protocolo de seguridad 3d Secure, que trae consigo mejores estándares de seguridad y menos fricción para los clientes, empezará a desarrollarse en el segundo semestre del año.

Gestión adelantada

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

Con el propósito de continuar fortaleciendo el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos (LA) y Financiación del Terrorismo (FT), y conscientes de la importancia de prevenir al interior de TUYA el riesgo de LAFT y sus riesgos asociados, a saber, el legal, operacional, reputacional y de contagio, se realizaron diversas acciones durante el primer semestre del 2019, entre las cuales, cabe resaltar las que se detallan a continuación:



Se realizó la intervención de cinco (5) procesos con alto impacto en materia de LAFT, donde se identificaron oportunidades de mejoras y se definieron acciones conjuntas y en coordinación con distintas áreas de la Compañía, aportando a la mitigación del riesgo de LAFT en los procesos intervenidos.



Se rediseñó la metodología de riesgos LAFT de acuerdo con los conceptos y estándares nacionales e internacionales especializados en la materia, la cual se adapta a las condiciones del mercado y atiende a las características propias de la entidad, lo que la convierte en un instrumento para mitigar en forma más efectiva los riesgos de LAFT. La nueva metodología fue aprobada por la Junta Directiva de la Compañía.



Definición e implementación de dos (2) modelos de monitoreo propios, los cuales se encuentran ajustados al negocio; uno de ellos se enfoca a tarjetas de crédito y el otro a CDT. Dichos monitoreos nos han permitido la detección de alertas y su adecuada gestión al interior de la entidad.



Se realizó la capacitación anual SARLAFT para los empleados y terceros de la entidad, con la que se busca fortalecer una cultura orientada a la prevención del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo al interior de la Compañía. Durante el primer semestre se han capacitado el **94%** de los empleados vinculados y **87%** de los terceros; en total **3.841 colaboradores** capacitados durante el periodo.



Se posesionó ante la Superintendencia Financiera de Colombia **la nueva Oficial de Cumplimiento (Jefe de Cumplimiento)**, responsable de promover y liderar el esquema de cumplimiento de la entidad y gestionar de forma adecuada los riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, cumpliendo las disposiciones normativas vigente en esta materia.



Continuaremos trabajando en el **mejoramiento continuo del SARLAFT** y dando cumplimiento a las exigencias normativas con el fin de prevenir el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo



tuya

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 al 30 de junio de 2019 tiene reconocido en sus estados financieros un impuesto diferido activo por valor de

\$45.831 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 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 hoy en día, 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, Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, la Compañía continúa dando cumplimiento a los requerimientos exigidos. Adicionalmente, en relación con la Circular Externa 007 de 2018, la cual incorporó en la referida Circular Básica Jurídica los requerimientos mínimos para la gestión del riesgo de ciberseguridad, cabe resaltar que su implementación **ha cumplido con cada uno de los plazos establecidos** por la Superintendencia y, al cierre del primer semestre de 2019 presenta **un avance del 96%, ya que el 4%** pendiente corresponde a 2 requisitos cuyo plazo de implementación vence en diciembre de 2019.



Respecto a las instrucciones de la Circular Externa 008 de 2018 que establece algunos requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones y, la Circular Externa 006 de 2019 que imparte instrucciones relacionadas con la seguridad y calidad en operaciones con códigos QR, **fueron implementadas en su totalidad;**

además de iniciar el proceso de implementación de los requerimientos establecidos en la Circular Externa 005 de 2019, que establece instrucciones relacionadas con el uso de servicios de computación en la nube.



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





Agradecemos profundamente
el apoyo de nuestros clientes, el compromiso de los
colaboradores y el aporte de nuestros 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