INFORME DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.
AÑO 2024

En cumplimiento de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, Parte I, Título I, Capítulo IV "Sistema de Control Interno", emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, nuestra Compañía ha continuado evolucionando su Sistema de Control Interno (en adelante SCI). Este Sistema se ha diseñado integrando principios, componentes y mejores prácticas, alineado con el Marco Integrado de Control Interno del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO.

Durante el año 2024 Tuya fortaleció su SCI conforme a los nuevos lineamientos establecidos en la Circular Externa 008 de 2023 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Esta actualización normativa consideró la evolución de los estándares y mejores prácticas internacionales en materia de Control Interno, así como el desarrollo continuo a nivel global de las prácticas de gobierno corporativo.

Con el propósito de continuar fortaleciendo la supervisión y el monitoreo del SCI, Tuya cuenta con órganos de control tanto internos como externos, los cuales desempeñaron un papel fundamental y estratégico en la mejora continua del Sistema durante el 2024, lo cual evidencia el firme compromiso de la Compañía con los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.

Es de resaltar que nuestra Compañía ha definido políticas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación rigurosos, aprobados por la Junta Directiva y la Alta Dirección. Estos elementos han sido diseñados estratégicamente para apoyar la gestión de riesgos, mejorar la eficiencia operativa, mitigar posibles fraudes internos y externos y asegurar la entrega de información confiable y oportuna a todos los grupos de interés, de conformidad con la normatividad vigente.

La Junta Directiva y la Administración presentan a continuación el detalle del informe de evaluación del SCI correspondiente al cierre del ejercicio del año 2024, cuyos resultados evidencian que Tuya cuenta con un SCI sólido, eficiente y efectivo, que no sólo cumple con la normatividad vigente y las mejores prácticas, sino que también aporta de manera significativa a la estrategia corporativa, propendiendo por la sostenibilidad de la Compañía.

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

Durante el 2024 la Junta Directiva y la Alta Dirección implementaron acciones estratégicas destinadas a revisar la efectividad y el correcto funcionamiento del SCI, fomentando una cultura de responsabilidad y mejora continua al interior de la Compañía, buscando mantener un SCI robusto, eficiente y adaptable al entorno y al contexto.

- **Ambiente de control**

Para Tuya, el "Ambiente de Control" es un pilar fundamental que potencia la efectividad del SCI. Este componente abarca aspectos esenciales como el gobierno corporativo, las

políticas, los procedimientos, la estructura organizacional, entre otros; proporcionando lineamientos claros para la definición precisa de objetivos y la ejecución estratégica de actividades de control.

En este contexto, se destaca la relevancia de diversos lineamientos, políticas, manuales e instructivos que contribuyen estratégicamente al “Ambiente de Control”, entre los que se incluyen: el Código de Ética y Conducta, la Política General de Control Interno, la Política de Recursos Humanos, las políticas de gestión de riesgos, las Políticas y Lineamientos Contables, la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y la Política de Información y Comunicación, entre otros. La revisión y actualización de estos documentos fue realizada por las áreas responsables durante el 2024, lo que evidencia la importancia que Tuya otorga a la coherencia y eficacia de sus prácticas internas.

La Junta Directiva y la Administración mantienen un firme compromiso con el SCI, promoviendo la transparencia, la integridad y los valores éticos. Este enfoque proactivo se traduce en prácticas empresariales que ayudan a prevenir el fraude interno y establecen una política de cero tolerancia hacia la corrupción y otros actos indebidos que podrían impactar negativamente a la Compañía y afectar el logro de sus objetivos.

Tuya cuenta con una estructura organizacional que responde ágilmente a las cambiantes necesidades y realidades empresariales y del entorno, asignando responsabilidades orientadas al cumplimiento normativo, el comportamiento ético y el logro de los objetivos estratégicos de la Compañía. En este sentido, la estructura organizacional experimentó ajustes a lo largo de 2024, culminando con la configuración de tres equipos y cinco centros de excelencia para el cierre del año. Los equipos son: i) Equipo de Negocio, ii) Equipo de Relacionamiento con el Cliente, y iii) Equipo de Tecnología. Por su parte, los centros de excelencia están conformados por: i) Riesgos, ii) Servicios Corporativos, iii) Financiero, iv) Legal y Aseguramiento, y v) Talento. Esta reconfiguración propende por una distribución adecuada y transparente de responsabilidades y por mantener líneas de comunicación efectivas que se integran al modelo de las Tres Líneas de Basilea, en el declaradas por el SCI de la Compañía.

Frente a la estructura organizacional se destacan los siguientes aspectos:

- ✓ Constituye un elemento esencial y habilitador para alcanzar los objetivos estratégicos en el marco del SCI.
- ✓ Se actualiza de manera oportuna, alineándose con las tendencias de la industria, las necesidades del negocio y la estrategia de la Compañía.
- ✓ Valora el conocimiento y la experiencia de cada colaborador.
- ✓ Establece líneas de reporte claras, definiendo responsabilidades y facilitando un flujo de información efectivo para la gestión adecuada de todas las actividades.
- ✓ La definición actual de la estructura y la implementación de métodos de trabajo ágiles han permitido una eficiente planificación, ejecución, control y evaluación periódica de las actividades en las diferentes áreas.
- ✓ La adaptabilidad y agilidad de la estructura son reconocidas como habilitadores esenciales para responder a los cambios del entorno.

Es de resaltar que la contratación, capacitación y retención del talento humano se gestionan con un enfoque integral basado en la cultura corporativa, promoviendo principios y valores éticos en todos los niveles de la Compañía.

Durante el 2024 Tuya continuó implementando estrategias, programas y alianzas que mejoran la calidad de vida de los colaboradores. Estos beneficios, otorgados de manera unilateral y sin constituir obligatoriedad, se consideran un reconocimiento por el rendimiento y contribución al logro de los objetivos de la Compañía, lo cual demuestra el compromiso de Tuya con prácticas laborales transparentes y equitativas, promoviendo un ambiente de trabajo justo, con un clima laboral positivo y motivador.

Adicional a lo expuesto, se ejecutaron otras acciones por parte de la Administración y la Junta Directiva en relación con el "Ambiente de Control", las más relevantes se enuncian a continuación, destacando hechos específicos que ayudaron al fortalecimiento de este componente:

- ✓ **Compromiso con los estándares de gobierno corporativo**: La responsabilidad y compromiso de la Compañía con los más altos estándares de gobierno corporativo se evidencian en los lineamientos definidos en el Código de Ética y Conducta y el Código de Buen Gobierno, estableciendo directrices para una gestión transparente e íntegra por parte de la Junta Directiva, la Alta Dirección y los colaboradores en general.

- ✓ **Declaración de ética e integridad:** La Junta Directiva y el Presidente mantuvieron su compromiso con el Sistema de Ética e Integridad a través de una declaración escrita publicada en la página web de la Compañía. En este comunicado, se reafirma una postura firme de cero tolerancia ante cualquier hecho de fraude u otras conductas que contravengan los principios éticos fundamentales de la Compañía. Se resalta la dedicación a la gestión de conductas apropiadas, garantizando la protección integral y un trato equitativo y justo a los consumidores financieros. Estas iniciativas se alinean con la visión de Tuya de fomentar una gestión empresarial responsable, reafirmando su compromiso con prácticas éticas y principios que sustentan la integridad y transparencia de la Compañía.

- ✓ **Consolidación del Sistema de Ética e Integridad**: Se continuó fortaleciendo el Sistema de Ética e Integridad, con el propósito de impulsar las reglas para el buen gobierno corporativo y la sostenibilidad del negocio, así como el comportamiento íntegro y transparente de los colaboradores. En aras de la mejora continua, a lo largo del 2024 se ejecutaron diversas acciones, destacando: i) Medición del clima ético, la cual consiste en una evaluación que busca medir la percepción de los colaboradores sobre el entorno ético de la Compañía. De los 1.193 colaboradores que participaron, representando el 83% del total de empleados, el **91%** considera que Tuya actúa de manera ética y transparente, y ii) fortalecimiento de la cultura de transparencia: Se implementaron estrategias de comunicación y sensibilización para promover la transparencia, incluyendo:

- Capacitación anual sobre el código de ética, transparencia y buen gobierno para todos los colaboradores, logrando un resultado positivo al cierre del año 2024, con un cumplimiento del 99% para empleados y del 85% para terceros. Todos estos esfuerzos, liderados por el área de Formación, contribuyen al fortalecimiento del conocimiento en prevención de riesgos y generan un impacto positivo en el SCI.
- Inducción del código de ética, transparencia y buen gobierno para empleados recién vinculados.
- Sexta edición de la semana de cumplimiento que incluyó actividades enfocados en el fortalecimiento de la cultura ética.
- Iniciativas de sensibilización a través de comunicaciones corporativas que reforzaron nuestros valores y principios éticos.

Asimismo, en el 2024 Tuya reafirmó su compromiso con la formación y sensibilización de sus empleados, implementando estrategias que fomentaron el entendimiento profundo de los productos ofrecidos, así como las políticas y procedimientos de la Compañía, desarrollando habilidades y nuevos conocimientos entre los colaboradores. Como parte de este compromiso, se ejecutó una estrategia integral de formación a lo largo del año, reconociendo la importancia fundamental de los empleados en el adecuado funcionamiento del SCI. Esta estrategia abordó temas de gran relevancia como el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), el Sistema de Atención al Consumidor (SAC), Seguridad de la Información, Cumplimiento (SARLAFT, Protección de Datos Personales y Control Interno), Riesgo de Crédito, Seguridad y Salud en el Trabajo y el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio. Además, se llevó a cabo la Sexta Edición de la Semana de Cumplimiento y la Semana de la Ciberseguridad.

En Tuya el proceso de abastecimiento es un aspecto crucial dentro del “Ambiente de Control”. Este proceso implica la gestión integral de adquisiciones, basada en la eficacia y eficiencia. Para llevarlo a cabo se realizan negociaciones adecuadas, se seleccionan proveedores de manera cuidadosa y se evalúa periódicamente su desempeño. La política de abastecimiento establece lineamientos para garantizar el debido proceso en la adquisición de bienes y servicios. Esto incluye la causación de facturas correspondientes a las obligaciones comerciales adquiridas y su posterior pago. Todo este proceso se realiza atendiendo a estándares éticos, atendiendo a la sostenibilidad, la transparencia, la estandarización y la equidad frente a los proveedores y aliados.

En conclusión, el “Ambiente de Control” en Tuya es un componente dinámico y esencial que se adapta continuamente a las necesidades de la Compañía y del entorno, a través de estrategias efectivas de gestión de riesgos y un compromiso constante de la Junta Directiva y de la Alta Dirección, para asegurar la integridad y eficiencia de los procesos internos, promoviendo una cultura de transparencia y responsabilidad.

- **Gestión de Riesgos**

Este informe presenta una evaluación de las principales estrategias y prácticas implementadas en Tuya para identificar, evaluar y mitigar los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos de la Compañía, a través de un enfoque sistemático y proactivo, que

no solo busca proteger los activos y la reputación de la Compañía, sino también fomentar una cultura de resiliencia y sostenibilidad.

Durante el 2024 Tuya continuó dedicando grandes esfuerzos en la gestión integral de riesgos. En este sentido, el Equipo de Riesgos desempeñó un papel esencial, implementando metodologías, actividades, técnicas y herramientas especializadas para obtener una comprensión más profunda de los eventos que podrían impactar los objetivos y la estrategia corporativa.

Cabe resaltar que, en cumplimiento con la normatividad vigente, Tuya cuenta con el Sistema Integral para la Administración de Riesgos (SIAR), que abarca de forma consolidada la gestión de diversos riesgos y cuyo propósito principal consiste en proporcionar a la Compañía una visión completa y holística de los riesgos, permitiendo así una mejor calidad y oportunidad en la toma de decisiones. Además, incluye la adopción de directrices para el gobierno de riesgos, entre ellas que cabe resaltar la definición del marco de apetito de riesgo (MAR).

En junio de 2024 se actualizó la política para el marco de apetito de riesgo (MAR), la cual define la metodología, lineamientos, procesos, responsabilidades y controles, así como la comunicación y el seguimiento del apetito de riesgo de la Compañía. De esta manera, se establecen los principios básicos, los esquemas de gobierno corporativo y los procesos clave que deben aplicarse, abordando todos aquellos riesgos relevantes para la Compañía y su reputación frente a los reguladores, accionistas y clientes y demás grupos de interés.

Asimismo, Tuya cuenta con diversas metodologías gestionadas por el equipo de Riesgos, algunas de las cuales fueron actualizadas durante el 2024, entre las que cabe destacar las siguientes:

I. Riesgo operacional: Esta metodología permite identificar y medir los riesgos operacionales a los que está expuesta la Compañía, estableciendo el nivel de riesgo inherente y residual de los riesgos identificados. Además, busca identificar riesgos no financieros, como los riesgos de interrupción y/o continuidad del negocio, riesgos conductuales, riesgos empresariales o riesgos de sostenibilidad - ASG (ambientales, sociales y de gobierno) y consolidar la información de los riesgos operacionales, con el fin de brindar apoyo a la toma de decisiones y proporcionar información para mejorar los procesos. Esta metodología fue actualizada en agosto de 2024.
II. Valoración de riesgos: Esta metodología permite evaluar los riesgos operacionales de la Compañía y se basa en los lineamientos, recomendaciones y herramientas disponibles en el GRC para medir los riesgos a los que está expuesta la organización. La metodología fue actualizada en abril de 2024.
III. Evaluación de riesgo tecnológico y cibernético: Esta metodología proporciona un marco de trabajo para la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de tecnología y ciberseguridad, con el fin de proveer información suficiente sobre su exposición y facilitar la toma de decisiones frente a este tipo de riesgos en relación con el negocio. Es de resaltar que fue actualizada en abril de 2024.

IV. Evaluación de riesgos de proveedores: Esta metodología establece los criterios, el alcance y las actividades necesarias para evaluar a los proveedores que prestan servicios a Tuya.
V. Registro de eventos de riesgo operacional: El objetivo principal de esta metodología es registrar los eventos de riesgo operacional en los procesos de la Compañía, siguiendo los lineamientos establecidos por la normativa emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.
VI. Metodología ROSI (Return on Security Investment): Este método estructurado incluye actividades y roles claves para determinar el retorno sobre la inversión en controles de seguridad.
VII. Evaluación de riesgo conductual: Consiste en un instructivo que permite identificar y medir cualitativamente los riesgos conductuales a los que está expuesto el consumidor financiero y/o la Compañía, con el fin de realizar gestión prospectiva sobre éstos.

La consolidación de la información relacionada con los riesgos identificados y sus evaluaciones se lleva a cabo mediante una matriz de evaluación de riesgo operativo (ERO), en la cual se destacan los riesgos y controles asociados, así como la calificación asignada (tolerable, moderado, crítico). Es importante entender que el riesgo inherente se refiere al nivel intrínseco de riesgo asociado a la actividad sin considerar el impacto de los controles, mientras que el riesgo residual refleja el resultado del riesgo después de aplicar dichos controles.

Una vez obtenida la calificación de los riesgos, la Compañía focaliza su atención en establecer planes de acción, principalmente para aquellos con calificación residual moderada y crítica. Este enfoque tiene como propósito reducir al máximo la exposición de la Compañía a estos riesgos. A partir de lo anterior, se obtiene el perfil de riesgos de Tuya, el cual constituye el resultado consolidado de la medición continua de los riesgos y se actualiza periódicamente por parte del equipo de Riesgos para su posterior presentación a la Junta Directiva, con el fin de realizar un adecuado seguimiento.

En cuanto a las herramientas tecnológicas es de resaltar que, en el transcurso del año 2024, se logró la estabilización de la herramienta denominada GRC (Gobierno, Riesgo y Cumplimiento), utilizada para potenciar la administración de riesgos en la Compañía. Esta herramienta se posiciona como un pilar que aporta al fortalecimiento del SCI al ofrecer información actualizada y de gran valor para los responsables de los riesgos. La herramienta se compone de diversos módulos, incluyendo autoevaluaciones y evaluaciones de riesgo, el registro de pérdidas derivadas de eventos de riesgo operacional, así como la gestión de planes de acción. Además, presenta tableros de información que facilitan la comprensión y visualización de la información por parte de los usuarios.

A lo largo del año 2024, el Comité de Riesgos desempeñó un papel fundamental, llevando a cabo una supervisión detallada y continua de la gestión de riesgos en la Compañía. Este esfuerzo tuvo como objetivo asistir a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión en relación con la gestión integral de riesgos y, además, contribuir a la mitigación de éstos.

Entendiendo que la seguridad es un habilitador estratégico de nuestra Compañía, se cuenta con un equipo humano capacitado, acompañado con las herramientas y plataformas vanguardistas que incorporan los más altos estándares, buscando el equilibrio entre la seguridad y una buena experiencia para los clientes.

Por esta razón y con el fin de proteger las interacciones de nuestros clientes con sus productos y canales, se implementó una metodología de trabajo en donde la construcción colectiva entre diferentes áreas permitió desarrollar estrategias de mitigación de fraudes basadas en el ciclo integral de la prevención del fraude: Prevención, detección e investigación.

Durante 2024 el frente de prevención continúo trabajando con el equipo de Analítica en la creación de nuevos modelos para la identificación de concentración de fraudes e identificación de tendencias en tipologías. Además, se realizó seguimiento en ciclo corto al desempeño de las reglas y a los modelos parametrizados, y se definieron planes de acción y políticas para minimizar el riesgo de fraude. Igualmente, con el fin de tener una visión integral de las reclamaciones realizadas por los clientes, se incluyó en la revisión del ciclo corto la información de los fraudes no comprobados, permitiendo tener mayor cobertura, oportunidad y eficiencia en la definición de controles para la prevención de este riesgo.

Así mismo, es importante destacar el esfuerzo realizado para acompañar a los clientes a través del programa de educación financiera, buscando instruir al cliente en el manejo de sus productos financieros, haciendo énfasis especial en la confidencialidad y protección de sus datos.

Adicionalmente, se evolucionó en términos del segundo factor de autenticación para las compras virtuales, pasando de OTP a clave dinámica, con el fin de hacer más seguro el proceso de compra.

Lo anterior permitió obtener resultados muy positivos en los indicadores que miden la gestión del fraude, siendo algunos de los más relevantes el porcentaje de detección de fraudes el cual tuvo un desempeño superior al 80%, la disminución del 75% del fraude neto con respecto a las pérdidas registradas en el mismo periodo del año anterior y un buen desempeño en el indicador de puntos base que cerró en 10 PB, frente a un indicador de industria que cerró en 26 puntos base.

Es de resaltar que, durante 2024, se logró prevenir un valor de $4.246 millones por la declinación en línea de transacciones inusuales detectadas por las reglas de monitoreo, confirmadas por el cliente como fraude y la protección de cupos por $37.535 millones pertenecientes a tarjetas que presentaron una alerta de fraude.

Respecto a las demás medidas implementadas con el fin de fortalecer la estrategia de prevención de fraudes se resaltan las siguientes:

- Acompañamiento a clientes y empleados con el programa de educación financiera, manteniéndolos informados sobre las nuevas tipologías de fraude y como prevenirlas.
- Evolución del segundo factor de autenticación con mayores controles para transacciones virtuales en ambiente seguro, pasando del envío de OTP a la implementación de clave dinámica.

- Monitoreo y seguimiento en corto a las negaciones por causales de fraude y validaciones en el proceso de originación, fortaleciendo los controles y medidas preventivas.
- Potencialización del uso de la analítica para la creación de modelos en los procesos de originación y utilización, como apoyo en el monitoreo transaccional y creación de reglas entendiendo el comportamiento del cliente.
- Masificación de la herramienta de contactabilidad para la verificación de transacciones sospechosas, permitiendo mejoras en la experiencia de los clientes al lograr una interacción más rápida en la confirmación de transacciones y la identificación de un posible fraude.
- Actualización del software de huelleros para identificar materiales látex con los que se pretende vulnerar el control de validación de identidad.
- Fortalecimiento del proceso de actualización de datos.
- Actualización de la herramienta de monitoreo Falcon obteniendo la última versión.

En términos de tecnología para apalancar la estrategia de seguridad del fraude, se cuenta con diferentes herramientas de vanguardia que facilitan la protección de la Compañía y clientes, las cuales se enfocan en generar una protección multicapa, entre las que cabe resaltar herramientas focalizadas en prevención de ataques masivos, validación de identidad en la originación de productos, autenticación de clientes y monitoreo transaccional, a saber:

- **Incovalid:** Herramienta que facilita la comunicación entre los emisores, adquirentes, comercios y pasarelas, para validar la autenticidad de transacciones sospechosas o efectuar la notificación de transacciones confirmadas como fraude.
- **Consumer clarity:** Herramienta que permite la identificación de datos adicionales que dan más detalle de la compra para algunos comercios que se encuentran matriculados en esta iniciativa, lo cual nos permite tener más información en la investigación del caso de sospecha de fraude.
- **Clave dinámica:** Herramienta que permite la autenticación de clientes a través de la APP, fortaleciendo la seguridad en los procesos. Previo a la inscripción de la clave dinámica se corre un modelo analítico que permite calificar el nivel de riesgo del cliente en el proceso de enrolamiento a la aplicación y define el segundo factor de autenticación.
- **Cyber secure:** Servicio ofrecido por Mastercard que provee información y alertas.
- **Early Detection System EDS**: Este servicio provee información de tarjetas de la entidad que están siendo comercializadas en la dark web o que coinciden con comportamientos sospechosos bajo variables definidas por Mastercard, con el fin de tomar acciones y prevenir fraudes que afectan a los consumidores.
- **Account Data Compromise ADC:** Servicio en donde nos reportan tarjetas que pasaron por puntos de compromiso identificados a nivel mundial, con el fin de tomar acciones y prevenir fraudes que afectan a los consumidores.
- **Safety Net:** Herramienta de monitoreo de la franquicia a través de la cual reportan a los emisores ataques catastróficos.
- **Decisión Intelligence:** Score de calificación de riesgo de las transacciones generado por la franquicia, es utilizado para la creación de reglas.
- **DTI:** Score de calificación de riesgo de las transacciones que se realizan en ambiente de 3DS, el cual es generado por la franquicia.

- **3D Secure:** Ambiente transaccional en el que se requiere un doble factor de autenticación para realizar compras no presentes en comercios que participan en dicho ambiente.
- **FRM**: Herramienta de monitoreo transaccional que provee la franquicia.
- **Falcon:** Herramienta principal de monitoreo transaccional, fuerte en modelos de analítica para la generación de score por cliente y acciones como declinación de transacciones y bloqueo de tarjetas, que aporta en gran medida en la prevención de la materialización de fraude.
- **Ethoca:** Herramienta que permite gestionar la recuperación de productos y servicios adquiridos a través de transacciones confirmadas como fraude.
- **MDES:** Tokenización de tarjetas en comercios electrónicos habilitados por la solución de cómo (GarminPay, Fitbit y Apple Pay), aplica para transacciones nacionales e internacionales.
- **Sherlock:** Utilizada en procesos de autenticación para validar la reexpedición de sim card, buscando minimizar la materialización de fraudes con tipología *SIM swap*.
- **CCS:** Herramienta de contactabilidad que permite la optimización de la gestión de contacto del equipo de monitoreo transaccional para validar transacciones con sospecha de fraude con nuestros clientes.

Igualmente, se han implementado rigurosas medidas en seguridad de la información y ciberseguridad, esenciales para proteger a la Compañía frente a cualquier riesgo asociado. En este frente el área de Seguridad y Ciberseguridad desempeña un rol estratégico, liderado por el *Chief Information Security Officer* (CISO) y respaldado por un equipo compuesto por un líder experto en ciberseguridad, dos especialistas y 23 miembros adicionales. Este equipo aborda cinco frentes fundamentales, enfocados en:

i. Gobierno de seguridad de la información: Establecer, operar y mantener la estrategia de gobierno de seguridad de la información y la ciberseguridad acorde a las necesidades del negocio, que permita proteger la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.
ii. Gestión de accesos e identidades: Gestionar los accesos e identidades en los recursos corporativos mediante tecnologías, controles y procesos basados en el principio de mínimo privilegio, permitiendo la protección de la información que se almacena, procesa y transmite en dichos recursos.
iii. Operación de infraestructura de ciberseguridad: Implementar, operar y mantener las plataformas y los servicios de ciberseguridad con el fin de fortalecer el ecosistema de la Compañía protegiéndola ante las amenazas internas y externas que puedan afectar la seguridad de la información.
iv. Ciberinteligencia: Gestionar los eventos, amenazas y vulnerabilidades mediante los procesos y tecnologías que permitan su contención, remediación, mitigación y recuperación de manera oportuna, minimizando la materialización de riesgos que puedan afectar la integridad disponibilidad y confidencialidad. de la información.
v. Seguridad del negocio: Diseñar estrategias de mitigación de amenazas en los proyectos de transformación y en la cadena de suministro, conforme a las políticas y lineamientos, manteniendo el conocimiento y la cultura de seguridad en los equipos, acompañando la gestión del riesgo de seguridad y ciberseguridad, diseñando/rediseñando mediante el aseguramiento interno a los controles de seguridad para la información, la tecnología, las personas y los procesos.

La estrategia de ciberseguridad adopta un enfoque integral, alineado con estándares reconocidos como el Cybersecurity Framework (CSF) de NIST y sus publicaciones asociadas al programa de privacidad y ciberseguridad, Center for Internet Security (CIS), Adversarial Tactics, Techniques, and Common Knowledge (MITRE), Open Web Application security Project (OWASP) y los requisitos en materia de seguridad impartidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. Bajo este enfoque se han promovido varias iniciativas y estrategias orientadas a mejorar la postura de protección y ciberdefensa. Entre las acciones más relevantes desarrolladas en 2024 se destacan:

- Migración de la herramienta de prevención de fuga de información al ecosistema de protección de datos de Microsoft, que incluyen el CASB (Agente de seguridad de acceso a servicios en nube) y el DLP (Prevención de pérdida de datos), implementada mediante una alineación con el inventario de activos de la Compañía.
- Implementación de nueva herramienta especializada para el control de navegación, agregando protección adicional en la supervisión del acceso a sitios web.
- Continuidad en la operación del servicio de SOC de IBM.
- Mejora en el control del tráfico de red en las oficinas de Torre Tuya mediante la implementación firewall dedicado.
- Implementación de capa adicional para autenticación de acceso a la red mediante certificado digital.
- Gestión de la seguridad de la cadena de suministros con un equipo interdisciplinario para evaluar los proveedores nuevos en proceso de contratación y los clasificados como críticos que fueron priorizados para visita durante el año.
- Consolidación de un programa de seguridad que permite monitorear la estrategia y amenazas de seguridad de la información y ciberseguridad.

Estas acciones permitieron a la Compañía mantener una postura vigilante, resiliente y flexible, con respuestas adaptativas, redundantes y segmentadas ante las crecientes amenazas y exposición. Gracias a estas medidas, no se materializaron ataques cibernéticos durante el año 2024.

En el año 2024 continuamos en la búsqueda de la excelencia en la gestión integral de riesgos. A lo largo de estos doce meses, reforzamos los procesos y capacidades, abordando con diligencia los desafíos emergentes para la Compañía, estando convencidos de que una adecuada gestión de riesgos es vital para la sostenibilidad de Tuya.

- **Actividades de control**

A lo largo del 2024 la Compañía continuó fortaleciendo el componente de “Actividades de Control”, contribuyendo significativamente a la sostenibilidad y al logro de los objetivos establecidos. Este componente se ha abordado desde una perspectiva integral, considerando la relación directa entre las actividades de control y la gestión de riesgos. Asimismo, la Alta Dirección y la Junta Directiva han reafirmado su compromiso con la definición y mejora continua de controles, políticas, procedimientos y lineamientos, estableciendo así un marco corporativo que promueve la integridad, la ética y la transparencia.

En este contexto, se han definido pautas para mejorar las actividades de control conforme a la normatividad aplicable, promoviendo un SCI acorde al perfil de riesgos, plan de negocio, naturaleza, tamaño y las actividades desarrolladas por la Compañía. Esto ha permitido proporcionar un grado de seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos de negocio, logrando, entre otros beneficios: i. Mejorar la eficiencia en el desarrollo de las actividades, ii. Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes internos y externos, iii. Realizar una gestión adecuada de los riesgos, iv. Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información generada, v. Cumplir con la normatividad aplicable, vi. Proteger los activos de la Compañía, y vii. Prevenir y mitigar la ocurrencia de actos incorrectos, incluyendo la corrupción.

Una parte de los esfuerzos de la Administración se ha dirigido a la actualización periódica de los procesos, políticas y controles, con especial atención a los procesos críticos. La identificación y definición de controles eficientes ha sido prioritaria para mitigar los riesgos asociados a las áreas clave del negocio, mejorando sustancialmente la agilidad y capacidad de respuesta de la Compañía ante posibles eventos de riesgo. Para ello, la Compañía clasifica sus controles de la siguiente forma: i) controles de alto nivel, ii) controles generales, iii) controles de aplicación, iv) controles sobre la tecnología, y v) controles sobre la gestión contable y financiera, dando cumplimiento a los estándares normativos en la materia.

La participación proactiva de la Alta Dirección y la Junta Directiva en la gestión de riesgos continuó siendo un elemento destacado durante el año 2024. Su involucramiento directo ha contribuido a establecer un enfoque organizacional coherente y robusto para la gestión adecuada de las actividades de control, lo que ha sido fundamental para la sostenibilidad de Tuya.

Además, la definición y el mejoramiento continuo de políticas y procedimientos han fortalecido la estructura de control interno, proporcionando un marco sólido para abordar los desafíos operativos que puedan presentarse en la Compañía.

Teniendo en cuenta que la tecnología constituye un habilitador esencial que respalda la estrategia corporativa, se implementaron actividades de control adicionales destinadas a supervisar y garantizar su adecuado funcionamiento, previniendo posibles eventos que pudieran interrumpir la operación y afectar el desarrollo del negocio. Las medidas de control vinculadas a la tecnología se abordan desde diversas perspectivas, entre las que se destaca la continuidad del negocio. En este sentido, se han elaborado planes de contingencia y estrategias de respaldo para hacer frente a posibles fallas tecnológicas que puedan surgir.

El Componente de “Actividades de control” se apoya en el despliegue de tecnologías avanzadas y la implementación de herramientas modernas de monitoreo, análisis de datos y de seguridad, permitiendo una supervisión más efectiva y una adaptación ágil a los cambios del entorno. Los resultados de estas gestiones se reflejan en la mejora de la eficiencia operativa, la reducción de riesgos significativos y el fortalecimiento de la confianza de los *stakeholders*.

Las acciones más destacadas en el ámbito de la gestión tecnológica durante 2024, diseñadas para atender las necesidades estratégicas de la Compañía y alineadas con las tendencias del sector y el SCI son las siguientes:

- ✓ Plan Estratégico de Tecnología (PETI): De acuerdo con la nueva definición estratégica de la Compañía se actualizó el plan estratégico de tecnología para la vigencia 2024 - 2026, incorporando los elementos necesarios para habilitar la sostenibilidad, transformación y crecimiento rentable del negocio.
- ✓ Inteligencia Artificial (IA) generativa: Se logró la definición de la estrategia de IA generativa dando lugar al desarrollo del primer piloto de esta tecnología para servicio al cliente.
- ✓ Ciencia de Datos: Incorporación de nuevas tecnologías *data brick* para la ganancia de *time to market* para la precisión de los modelos, nuevas capacidades de text to speech más eficientes con base en IA generativa.
- ✓ Tecnologías preparadas para el futuro: Se inició la construcción de API´s abiertas que habilitan el camino para la transformación de los canales y los servicios financieros.
- ✓ Transformación digital del modelo de ventas de seguros: Se redefinió el proceso de ventas de seguros logrando una reducción en tiempos de venta y a través de la desmaterialización de los documentos y la incorporación de nuevos métodos de aprobación digital.
- ✓ Eficiencia tecnológica: Optimización de infraestructura y reducción de nivel de obsolescencia mediante la implementación de tecnologías de virtualización logrando también la reducción de la huella de carbono.
- ✓ Marcador de cobranzas: A partir del marcador de cobranzas se habilitaron nuevos canales de cobro como WhatsApp, Chatbot y Voicebot, que permitieron lograr un 37% en la autogestión de clientes en mora, adicionalmente se habilitaron capacidades de IA para apalancar el contacto de los clientes y brindarle una herramienta de consulta a los gestores de cobro que les permitió ser más efectivos en su gestión.
- ✓ Cambio de plataforma CRM: Se implementó con éxito el proceso de conservación de clientes en el CRM, lo que ayudó a mejorar la fidelización y retención. Además, se habilitaron oportunidades comerciales en el CRM contribuyendo a la ampliación del portafolio de los clientes. Finalmente, se estabilizaron los módulos claves de la gestión del servicio, permitiendo una mejor experiencia a los clientes, incrementando la eficiencia operativa.
- ✓ Nuevas capacidades: Se realizó la selección del Core de crédito, dando respuesta a la necesidad de diversificación de la Compañía.
- ✓ Resiliencia tecnológica: Se realizó la implementación del proyecto Artemis buscando mitigar el impacto de un posible evento de *ransomware* donde se definió el proceso, arquitectura, tecnología y los playbooks para dar respuesta ante un posible evento.

El Componente de “Actividades de Control” ha sido un pilar esencial para la Compañía en el 2024, teniendo una atención especial y estratégica por parte de la Alta Dirección, manteniendo el compromiso de adaptación continua a los cambios del entorno empresarial y las mejores prácticas en control interno.

- **Información y comunicación**

La gestión del SCI durante el año 2024 refleja el compromiso continuo de nuestra Compañía con la obtención, generación y uso adecuado de información de manera oportuna y de alta calidad. Este proceso respalda a la Alta Dirección en la toma de decisiones, fomentando la confianza entre los grupos de interés y garantizando el correcto funcionamiento del SCI.

Durante este período, se mantuvo una comunicación constante con las partes interesadas, tanto internas como externas, asegurando la difusión de información relevante para respaldar las decisiones estratégicas y facilitar el desarrollo coherente de las operaciones, de acuerdo con los lineamientos definidos en la "Política de comunicación e información" aprobada por la Junta Directiva en abril de 2024.

La Compañía continuó consolidando su enfoque en la gestión integral de la seguridad de la información, lo cual se evidencia en que la Administración y la Junta Directiva obtuvieron información precisa y oportuna sobre los procesos que impactan directamente el SCI, asegurando su adecuado funcionamiento.

Igualmente, se destaca el enfoque proactivo en la obtención y manejo de información sensible para apoyar las decisiones estratégicas. Esto demuestra que tanto la Junta Directiva como la Administración recibieron información confiable sobre los procesos de la Compañía, utilizando las líneas de reporte establecidas en la estructura organizacional, incluyendo los Comités de apoyo de la Junta Directiva.

En línea con los estándares y criterios establecidos, se reforzaron políticas, procedimientos y controles en los diferentes procesos de la Compañía. Adicionalmente, se implementaron protocolos específicos de protección de la información, así como procesos de copias de seguridad, respaldo de datos y medidas adicionales que garantizan la calidad y seguridad de la información.

Adicionalmente, se implementaron iniciativas para fortalecer el componente de información y comunicación, destacándose aquellas dirigidas a optimizar los canales de comunicación interna y externa, asegurando la entrega oportuna de información relevante y explorando nuevas estrategias para potenciar la efectividad y alcance de las comunicaciones en toda la Compañía.

Se mantuvo un procedimiento integral para la gestión de comunicaciones internas, con el fin de transmitir de manera clara y oportuna los cambios, procesos, proyectos y demás aspectos relevantes del negocio. Este proceso abarcó diversos temas como: estrategia y objetivos corporativos, cultura organizacional, indicadores, gestión de riesgos, estructura organizacional y prevención de actos incorrectos conforme al Código de Ética y Conducta, entre otros. La información se difundió a través de diversos canales dispuestos por la Compañía.

Asimismo, se divulgó información relevante a externos a través de los canales corporativos definidos por la Compañía, destacándose la página web http://www.tuya.com.co. En este espacio, se compartió información relacionada con productos, gobierno corporativo,

estructura organizacional, Código de Ética y Conducta, Código de Buen Gobierno, políticas de control interno, información financiera y de gestión, así como el modelo de sostenibilidad. Estos elementos fueron clave para mantener informados a los diferentes grupos de interés.

Tuya cuenta con el portal “Ruta Pro”, administrado por el área de Mejoramiento y Eficiencia, en el cual se centraliza la información relacionada con la cadena de valor, proporcionando a los colaboradores un acceso fácil a las políticas, procesos y procedimientos de la Compañía. Mantener esta plataforma actualizada responde a la dinámica de cambios al interior de los equipos, asegurando la coherencia y eficiencia de los procesos y su correcta divulgación.

Adoptando los más rigurosos estándares internacionales en materia de ética e integridad, Tuya cuenta con la Línea Ética, un canal de comunicación disponible para que tanto empleados como terceros puedan denunciar cualquier comportamiento inapropiado. Este canal es utilizado para reportar situaciones o conductas que vayan en contra de los lineamientos y principios éticos establecidos por la Compañía. Los reportes recibidos a través de este canal son gestionados por las áreas designadas y se informan de manera regular al Comité de Auditoría, asegurando así un seguimiento adecuado sobre las cuestiones éticas en Tuya.

A lo largo del año 2024 se continuó con el compromiso de preservar y fortalecer el componente de información y comunicación, centrados en la mejora continua para optimizar los canales de comunicación tanto internos como externos, asegurando la entrega oportuna de información relevante para respaldar eficazmente la toma de decisiones en la Compañía.

- **Monitoreo**

Tuya ha implementado procesos de evaluación continua, realizando un seguimiento exhaustivo de cada elemento del SCI. Esta práctica contribuye significativamente al logro de los objetivos y a la alineación con la estrategia corporativa.

En un contexto donde el Control Interno es un proceso dinámico, cobra especial relevancia el componente de supervisión y monitoreo para adaptarse a los riesgos y cambios de la Compañía. Durante el año 2024 la Administración estableció actividades específicas para supervisar y monitorear el SCI. Así las cosas, la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal desempeñaron un papel activo en este proceso, ya que, mediante sus planes de trabajo y evaluaciones independientes, validaron integralmente el funcionamiento del SCI y comunicaron oportunamente sus conclusiones y recomendaciones a los responsables de los procesos, la Administración, el Comité de Auditoría y la Junta Directiva. Además, se establecieron planes de acción específicos para abordar las observaciones u oportunidades de mejora identificadas.

Adicionalmente, el área de Cumplimiento, como segunda línea, llevó a cabo una revisión continua de las actividades que aseguran el eficiente funcionamiento de los componentes y principios del SCI, además de enfocarse en la mejora continua de procesos críticos de la Compañía. Este enfoque garantiza una supervisión integral y contribuye al fortalecimiento continuo del sistema. Asimismo, se coordinó la implementación de la CE 008 de 2023, que

proporcionó instrucciones específicas relacionadas con el Sistema de Control Interno para las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

En conclusión, el componente de monitoreo en Tuya ha demostrado ser efectivo y contribuye significativamente al mejoramiento continuo y al fortalecimiento SCI. En este frente se destaca el compromiso permanente de la Alta Dirección, la Junta Directiva, los Órganos de Control y, en general, todos los colaboradores para asegurar el correcto funcionamiento del SCI, alineándolo con los objetivos, la estrategia corporativa y las obligaciones normativas que le asisten a la Compañía. Este enfoque ha permitido adaptarse a los cambios y retos de manera eficaz, garantizando la integridad y eficiencia del SCI durante el año 2024.

II. Desarrollo de las actividades adelantadas por el área de Auditoría Interna

De conformidad con lo dispuesto por el numeral 6.1.4.2.2.7.12, Capitulo Cuarto, Título Primero, de la Circular Externa 029 de 2014 de la Circular Básica Jurídica emitida por la Superintendencia Financiera, a continuación, se resaltan las actividades adelantadas por la Auditoría Interna durante el año 2024: (i) Se ejecutaron 31 evaluaciones de auditoría, con lo cual se completó el 100% del plan aprobado por el Comité de Auditoría. Adicionalmente, se desarrollaron 2 evaluaciones adicionales correspondientes a: trabajos relacionados con la evaluación sobre el proceso de implementación del Riesgo de Tasa de Interés de Libro Bancario requerido por la Superintendencia Financiera de Colombia y la evaluación del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, (ii) Se evaluaron los siguientes temas de acuerdo con los focos estratégicos definidos, así: *Gestión Riesgo de Crédito:* Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), Evaluación al riesgo de crédito, Modelo analítico de cobranza al día, Modelo analítico de comportamiento interno y externo, y Políticas de cobranzas (enfocada en Alternativas de Pago); *Gestión Riesgo de Ciberseguridad:* Gestión de vulnerabilidades, Gestión de Acceso de Terceros, Seguimiento al framework de NIST y nivel de madurez, Políticas, estrategia y lineamientos de los RPA, y Evaluación de proveedores críticos; *Gestión Riesgo de Fraude:* Evaluación al proceso y modelo de gestión de fraude; *Gestión Riesgo de Tecnología de Información:* Controles Generales de Tecnología de Información, Plan estratégico de TI (PETI), Revisión de API, y Gestión del plan de continuidad; *Auditorías de Cumplimiento Normativo:* Revisión al margen de solvencia, Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), Riesgo de Liquidez, Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), Reporte Contable y Financiero (cumplimiento de la política contable), Riesgo de Mercado, Sistema de Control Interno (COSO), Riesgo Operacional, Seguridad y salud en el trabajo, Riesgo de Tasa de Interés de Libro Bancario RTILB, Sostenibilidad: indicadores ASG, Ley 2300, y Pruebas de Resistencia Regulatorias (EPR), *Otras Auditorías:* Bonos sociales subordinados, Captaciones y Operaciones interbancarios; (iii) La Compañía cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo que incorpora elementos adecuados para su gestión: políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, órganos de control, infraestructura tecnológica, divulgación de información y capacitación. Igualmente, tiene implementada una Metodología de Riesgo que permite identificar, medir, controlar y monitorear los posibles eventos y la forma de mitigarlos. Además, incluye procedimientos para prevención, detección y reporte de operaciones inusuales y sospechosas. Como parte del mejoramiento al Sistema de Prevención, se realizó la evaluación al diseño y efectividad de los controles definidos en la matriz de lavado de activos y financiación del terrorismo (LA/FT); (iv) La Auditoría apoyó el logro de los objetivos estratégicos a través de las

evaluaciones en los temas críticos del negocio, emitiendo recomendaciones que agregaron valor a los procesos, fomentando la gestión de riesgos, ejecutando seguimiento al cierre de las brechas a través de los planes de acción definidos por las áreas evaluadas. Todo lo anterior, con el fin de fortalecer el Sistema de Control Interno de la Compañía. Asimismo, se fortaleció la ejecución de las auditorías continúas relacionada con la gestión de accesos que amplió su alcance a terceros y evitó la exposición de riesgos; (v) La Compañía cuenta con una estructura organizacional que responde a las necesidades y realidades empresariales y del entorno, asignando responsabilidades orientadas al cumplimiento normativo, el comportamiento ético y el logro de los objetivos estratégicos de la Compañía; (vi) Para la realización de las evaluaciones se tuvieron en cuenta las normas y regulaciones legales vigentes, las políticas definidas por la Junta Directiva, por el Comité de Auditoría, disposiciones internas de la Compañía y las normas para la práctica profesional de la Auditoría Interna bajos los estándares de auditoría dispuestos por el Instituto de Auditores Internos (IIA), los cuales son el soporte para las conclusiones de las auditorías; (vii) La responsabilidad del auditor es identificar las oportunidades de mejora y recomendaciones sobre gobierno, riesgo y cumplimiento; entregar los resultados de las evaluaciones a los funcionarios responsables de los procesos y monitorear que la administración haya acogido las recomendaciones realizadas implementando los planes de acción requeridos. Los temas relevantes fueron presentados al Comité de Auditoría de la Compañía en las sesiones realizadas en el año; (viii) Los resultados de la evaluación realizada durante el año 2024 al Sistemas de Control Interno y a los sistemas de riesgos relacionados con el funcionamiento, existencia, efectividad, eficacia, confiabilidad y razonabilidad de los controles fueron adecuados y no se identificaron deficiencias materiales o significativas en el diseño y efectividad de los controles asociados a los procesos clave de negocio y proceso de reporte financiero; (ix) La Auditoría tuvo pleno acceso a los sistemas, registros y a la información necesaria para la ejecución de las evaluaciones realizadas; (x) El área de Auditoría en lo corrido del año atendió las diferentes solicitudes, requerimientos y comunicaciones de los distintos grupos de interés. Además, evaluó el cumplimiento de las recomendaciones presentadas por los órganos de gobierno y entes de control con el fin de verificar su implementación por parte de la administración.

III. Deficiencias materiales detectadas, recomendaciones y medidas adoptadas

Al cierre del año 2024, no se evidenció, por parte de la Junta Directiva, la Alta Dirección, ni de los órganos de control internos y externos de la Compañía, deficiencias materiales relacionadas con el Sistema de Control Interno que pongan en riesgo la efectividad de éste.

Es importante resaltar que las oportunidades de mejora advertidas tanto por la Administración, como por parte de la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y la Superintendencia Financiera de Colombia han sido oportunamente adoptadas o se encuentran en curso de implementación conforme a los respectivos planes de acción.

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

Al cierre del ejercicio no se recibieron observaciones significativas o materiales, ni sanciones por parte de los órganos de supervisión que estuvieran relacionadas con el Sistema de Control Interno de la Compañía.

V. Actividades más relevantes desarrolladas por el Comité de Auditoría

Dentro de las actividades más relevantes desarrolladas por el Comité de Auditoría, en lo correspondiente al año 2024, podemos manifestar que evaluó y/o conoció lo siguiente: (i) El plan de trabajo y el presupuesto de la Auditoría Interna para el ejercicio 2024. Así como, los informes presentados por la Auditoría sobre los avances de la planeación, estado de los trabajos, alcances, seguimientos y cambios propuestos al plan de trabajo inicial. Dentro de los procesos revisados por la Auditoría se encuentran los siguientes: Sistema de Control Interno (COSO); Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) que incluye: Riesgo de Crédito, Riesgo Operativo, Riesgo de Mercado, Riesgo de Liquidez y Riesgo de Tasa de Interés de Libro Bancario. El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC); Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT); controles asociados a la Ciberseguridad; controles de los procesos clave; y Controles Generales de Tecnología de información. Adicionalmente, el modelo analítico de comportamiento, reporte contable y financiero, gestión de fraude, proceso de captaciones y operaciones interbancarias. En las evaluaciones con oportunidades de mejora se presentaron los planes de acción definidos y su seguimiento; (ii) Presentó proposición a la Asamblea de Accionistas sobre elección de Revisor Fiscal para el período abril de 2024 a marzo de 2026 y sobre apropiaciones y honorarios del Revisor Fiscal para el período abril de 2024 a marzo de 2025; (iii) El plan de trabajo de la Revisoría Fiscal para el ejercicio 2024, incluyendo equipo de trabajo, cronograma de actividades, riesgos identificados y ciclos a evaluar, enfoque de auditoría, materialidad sobre estados financieros, entregables y fechas de reporte. Igualmente, informes sobre los principales asuntos revisados, sus resultados, recomendaciones, seguimiento al plan de trabajo según el cronograma para el ejercicio 2024. También, planes de acción sobre recomendaciones de control de la Revisoría Fiscal en cumplimiento de Circular Externa 054. Sobre impuesto diferido la Revisoría conceptuó que la recuperación del impuesto diferido se encuentra sustentada con las proyecciones de la Compañía, que fueron ajustadas con base en criterios más conservadores vs las proyecciones que se tenían hasta 2023, considerando además provisiones adicionales que debieron ser reconocidas por la Compañía mediante overlay para completar el nivel de coberturas requerido actualmente por el negocio, indicando que no se debe suspender la causación del impuesto diferido posterior a la revisión al 30 de junio de 2024, considerando que las proyecciones prevén un bajo monto de generación de pérdidas durante el segundo semestre de 2024, considerado no material para los estados financieros y que la continuidad del negocio se encuentra garantizada mediante el compromiso de los dos principales accionistas de capitalizar; (iv) Contexto de los cambios normativos relacionados con la Circular Externa 008 de 2023 sobre el Sistema de Control Interno, la cual incorporó nuevos estándares y mejores prácticas internacionales en la materia. Igualmente, políticas y documentos con las funciones establecidas en la Circular Externa 008 de 2023 en materia de política general de control interno, política financiera y contable, actualización Estatuto de Auditoría, política de aseguramiento y mejora de la calidad de la Auditoría Interna, que incluye la metodología para determinar la criticidad de las observaciones de auditoría; (v) Informe sobre gestión de riesgos empresariales, incluyendo los riesgos con mayor criticidad, sus principales mitigantes, y los indicadores que permiten hacerle seguimiento a dichos riesgos; (vi) Plan Estratégico de Tecnología para 2024 2026, que está alineado con los requisitos establecidos por la Circular Externa 008 de la Superintendencia Financiera. El plan aborda de manera integral los riesgos, prioridades e impactos de los objetivos tecnológicos en el logro de la estrategia de la Compañía; así como la evaluación del estado actual de la infraestructura tecnológica, un cronograma de

iniciativas y frentes de acción para el corto, mediano y largo plazo; (vii) Estrategia de ciber resiliencia, que se enfoca en responder y recuperarse ante situaciones adversas derivados de ataques cibernéticos; (viii) Informe sobre gestión tributaria, relacionado con las conclusiones de la consultoría tributaria de EY, solicitud a la DIAN del saldo a favor de renta, impuesto diferido activo, del cual se presentaron los soportes correspondientes para evaluación por parte de la Revisoría Fiscal; (ix) Informe sobre el Sistema de Atención al Consumidor (SAC), el cual incluyó la evolución de las PQRS a junio de 2024, la cual presenta una disminución del 7% frente al mismo corte de 2023, principales motivos de quejas, indicadores de experiencia. Se informó que se continúa con una estrategia robusta de educación financiera con un capítulo especial de prevención de fraude derivado de técnicas de ingeniería social; (x) Informe sobre la Gestión de Riesgos no Financieros, el cual incluyó los resultados de los indicadores clave, los cuales muestran un desempeño adecuado en la materialización del riesgo operacional y en la reducción de los Activos Ponderados por Nivel de Riesgo para el cálculo de solvencia. Se presentó seguimiento a los riesgos de seguridad de la información y gestión de vulnerabilidades, riesgo de interrupción del negocio y gestión de la disponibilidad Igualmente, los avances en la gestión del riesgo de modelos; (xi) Informe sobre el proceso de información de captura contable, detallando las fuentes de información y aplicativos relevantes para el reporte financiero, las actualizaciones o desarrollos que se han o se vienen realizando en los aplicativos o módulos que intervienen en el proceso contable, con énfasis en los controles implementados por las diferentes áreas responsables; (xii) Informe sobre gestión de riesgo de crédito, incluyendo la estructura del COE de Riesgos, que cuenta con un esquema de gobierno y control robustos, con equipos especializados en cada etapa del ciclo, con separación de roles y un correcto funcionamiento del modelo de las tres líneas. Se indicó que el ciclo del crédito en la originación, mantenimiento y cobranzas cuenta con esquemas de seguimiento que permiten actualizar las políticas constantemente y evaluar su cumplimiento en las etapas de pruebas, comunicación y actualización de documentación. También, sobre el área de Riesgo de Modelos que tiene la misión de validar integralmente el ciclo de vida de los modelos buscando generar insumos que fortalezcan la toma de decisiones;(xiii) Informe sobre gestión de riesgo de fraude, medidas de control para mitigar el fraude transaccional en ambiente no presente, que es la tipología de fraude principal, desempeño de los indicadores de puntos base y de los indicadores de gestión interna, evidenciando disminución del fraude bruto, fraude neto y monto reclamado; (xiv) Informes sobre Línea Ética de TUYA; (xv) Informe sobre Código de Buen Gobierno, Código de Ética y Línea Ética; (xvi) Informes periódicos sobre estado de situación financiera de Tuya, estado de resultados, transacciones con partes relacionadas y eventos significativos de los Estados Financieros; (xvii) Entrevistas y sus respectivas respuestas por parte de la firma de Revisoría Fiscal, Auditoría Interna, Líder de Control Financiero y Vicepresidente Financiero (e); (xviii) Informe de la Auditoría a la Junta Directiva sobre los resultados de la evaluación realizada al sistemas de control interno y a los sistemas de administración de riesgos relacionados con el funcionamiento, existencia, efectividad, eficacia confiabilidad y razonabilidad de los controles los cuales fueron satisfactorios, manifestando que no se identificaron deficiencias materiales o significativas en el diseño y efectividad de los controles asociados los procesos clave de negocio y proceso de reporte financiero; (xix) Elaboró el informe que la Junta Directiva debe presentar a la Asamblea de Accionistas respecto del funcionamiento del Sistema de Control Interno; (xx) El borrador de los estados financieros del ejercicio 2024, con sus respectivas notas, dando su conformidad a los

mismos y el borrador de la opinión del Revisor Fiscal sobre dichos estados financieros, mediante el cual se expresa su concepto en el sentido de que los estados financieros, fielmente tomados de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de Compañía de Financiamiento Tuya S. A. al 31 de diciembre de 2024 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia emitidas por el Gobierno Nacional y de carácter especial por la Superintendencia Financiera para la preparación de los estados financieros de las entidades financieras. Igualmente, se manifiesta que dichos estados financieros a su vez reflejan adecuadamente el impacto de los diferentes riesgos a que se ve expuesta la Compañía en el desarrollo de su actividad, medido de acuerdo con los sistemas de administración implementados. Asimismo, conoció el borrador sobre cumplimiento y control interno, en el cual se manifiesta que con base en la evidencia obtenida del trabajo efectuado y descrito, y sujeto a las limitaciones inherentes planteadas, en su concepto considera que, durante el año 2024, en la Compañía hubo y fueron adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía o de terceros que estuvieron en su poder, adicionalmente, realizó seguimiento a sus recomendaciones de control interno efectuadas durante el ejercicio; los actos de los administradores de la Compañía se ajustaron a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea de Accionistas; los controles sobre el reporte de información financiera operaron de manera efectiva; la Compañía cumplió con las normas establecidas en la Circular Básica Contable y Financiera y Circular Básica Jurídica, mediante las cuales la Superintendencia Financiera establece criterios y procedimientos relacionados con la gestión del riesgo de crédito, del riesgo de mercado, del riesgo operacional, del riesgo de liquidez y con la prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT.

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

Cordialmente,

LUZ MARÍA VELÁSQUEZ ZAPATA
MARÍA CRISTINA ARRASTÍA URIBE
DIEGO MEDINA LEAL
IVONNE WINDMÜELLER PALACIO
CIPRIANO LÓPEZ GONZÁLEZ
JAIME ALBERTO VELÁSQUEZ BOTERO
LUZ MARÍA FERRER SERNA
JORGE ANÍBAL NOGUERA CADAVID

CARLOS IVÁN VILLEGAS RODRÍGUEZ
Presidente