

INFORME DE
GESTIÓN 2022

TRANSFORMAMOS
VIDAS
POSITIVAMENTE

tuya



• Carta de Carlos Villegas	3
• Sobre este informe	5
• Estrategia Corporativa: Creación de valor compartido	6
• Reconocimiento	34
• Afiliación a asociaciones	36

1



DIMENSIÓN SOCIAL **40**

• Gestión talento humano	41
• Ecosistema de aliados	68
• Inclusión financiera y digital	78
• Educación financiera	83
• Experiencia del cliente	90
• Venta responsable	95
• Seguridad de la información y ciberseguridad	100
• Protección de datos personales	106

2



DIMENSIÓN GOBIERNO CORPORATIVO **108**

• Alta dirección comprometida con la sostenibilidad	109
• Gobernanza para la sostenibilidad	126

3



DIMENSIÓN ECONÓMICA **153**

• Crecimiento rentable y sostenible	154
• Gestión integral de riesgos	169

4



DIMENSIÓN AMBIENTAL **180**

• Bajo impacto ambiental	181
• Cadena de abastecimiento sostenible	193



• CONSTANCIAS	196
• ANEXOS	199

ESTIMADOS GRUPOS DE INTERÉS,

El 2022 fue un año de contrastes. El mundo entero se preparó para hacer frente a una serie de retos y, sin dudas, salió fortalecido. Vivimos un entorno macroeconómico desafiante que nos invitó a unirnos y a apoyarnos entre todos. En Tuya entendimos el reto y asumimos como propio el acompañamiento a todos nuestros grupos de interés con el objetivo de seguir trabajando por un propósito que deja huella.

2022 es la muestra de que cuando hacemos las cosas bien, enfrentar los momentos difíciles es posible. Confirmamos que la sostenibilidad es un proceso en el que cada acción que hacemos aporta a esa gran causa de dar oportunidades que transforman vidas positivamente, lo que sin duda alguna tiene un gran impacto en la construcción de una Colombia más próspera. Es así como de manera genuina durante 2022 trabajamos desde diferentes dimensiones: social, ambiental, económica y gobierno corporativo, para seguir generando conexiones de progreso para la sociedad.



La inclusión financiera siempre ha sido nuestro gran propósito. Hoy son más de

2.4 MILLONES DE CLIENTES

dándoles oportunidades que transforman sus vidas: **cerca del 44 % de ellos tienen ingresos inferiores a 2 SMMLV**; además, impulsamos el cierre de brechas de género, empoderando a las mujeres para que tengan mayor independencia financiera, siendo así como **el 50 % de nuestros clientes son mujeres**. Esto nos llena de pasión y fuerza para seguir hacia adelante. Acompañamos a nuestros clientes a través de alivios financieros, entregándoles alternativas de pago cercanas y a la medida de sus necesidades.

Hoy me llena de orgullo decir que somos la primera compañía del país en emitir bonos sociales subordinados en el mercado local, conocidos internacionalmente como bonos "híbridos", un trabajo que resultó de poner la innovación al servicio de la inclusión financiera aportando a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS): fin de la pobreza, trabajo decente, crecimiento económico, y reducción de las desigualdades, como pilares de la estrategia de sostenibilidad de la Compañía. Y de la mano de IFC, evolucionamos nuestro gobierno corporativo hacia una gobernanza para la sostenibilidad; abordamos diferentes componentes como estructura y funcionamiento de la junta directiva y comités; compromiso con asuntos ambientales, sociales y de gobierno; ambiente de control; relacionamiento con accionistas; relacionamiento con grupos de interés; y reporte y transparencia, siempre actuando desde la ética e integridad.

Desde la dimensión social, el talento es uno de nuestros principales motores. Es la gente la que ha permitido que en Tuya vivamos cambios constantes dándole significado a palabras tan importantes como evolución, agilidad e innovación. Ofrecemos empleo digno y de calidad a más de **2.155 personas en todo el país**. Nuestra premisa ha sido siempre velar por su bienestar y el de sus familias.

Contamos con un equipo diverso e incluyente, **conformado por un 67 % de mujeres y un 33 % hombres**. Tuya genera empleos con condiciones de trabajo y un portafolio de beneficios que superan ampliamente las condiciones legales del mercado laboral colombiano.

A través de formación en temas de inclusión, analítica, mentalidad digital e innovación buscamos la consolidación de un estilo de liderazgo 3.0, **Líderes que se transforman a sí mismos para ser ejemplo e inspiración y que actúan de manera consciente, integra, con mentalidad de crecimiento y visión de futuro**.

Nos llena de alegría que 9 de cada 10 de nuestros colaboradores están conectados con nuestro propósito; esto hace que se mantengan compenetradas con la Compañía y motivadas.

En 2021, Tuya declaró la siguiente estrategia Ser el mejor aliado financiero a través del Banking As A Service. Un año después, hemos tenido importantes avances: hoy estamos presentes en diversos ecosistemas como el retail, transporte masivo, viajes aéreos y telecomunicaciones, entregando una oferta de servicios financieros cotidianos con propuestas de valor diferenciales que se adaptan a las necesidades de nuestros aliados y sus clientes.

Continuamos profundizando la relación con nuestros principales aliados como el Grupo Éxito y sus negocios, además de fortalecer la oferta de valor para nuestros clientes de las alianzas Tarjeta Alkosto, Tarjeta Viva Air y MAAS. Pero también entendimos que debíamos explorar otro tipo de alianzas y entonces nos unimos con **Claro, una de las compañías líderes de telecomunicaciones en Colombia**, esta alianza nos permite seguir ampliando nuestro alcance y estar presentes en otros entornos de la cotidianidad de las personas.

En este contexto actual, dinámico y que debe adaptarse a las necesidades de las personas, seguimos transformándonos para acercarnos cada vez más al entorno digital a nuestros clientes, logramos ser la primera entidad en Colombia con la certificación Digital First de Mastercard lo que permite una experiencia de uso inmediata y 100 % digital.

Desde el frente ambiental seguimos comprometidos con la movilidad sostenible a través de nuestro programa Súbete, que incentiva el uso de medios de transporte eficientes que contribuyen a mejorar la calidad del aire, la movilidad de las ciudades, la reducción de los tiempos de desplazamiento y **logramos evitar cerca de 91.000 kg de emisiones de CO2, lo que equivale a haber sembrado aproximadamente 6.000 árboles nativos y un ahorro de más de 900 horas en desplazamientos.** Además, nos unimos a la iniciativa de Grupo Éxito y Celsia con su Programa ReverdeC que busca sembrar un millón de árboles, acción que será finalizada durante 2023.

Miramos el futuro con optimismo y tenemos mucho por construir. Seguimos apostándole al bienestar y al desarrollo de nuestros empleados, velando por su equilibrio entre la vida personal y laboral, y entregándoles las capacidades y herramientas necesarias de cara a una Tuya más digital, analítica e innovadora.

Me complace compartir con ustedes el camino que recorrimos en equipo en 2022. Verán una Tuya que avanza, que se sigue retando y le apuesta a la transformación, una Tuya que cree en las oportunidades que transforman vidas positivamente y que se proyecta como el mejor aliado financiero a través del Banking As a Service, que habilita soluciones y oportunidades que contribuyen a transformar el día a día de nuestros clientes y empleados y de esta forma aporta a construir un mejor país.

Carlos Iván Villegas Rodríguez

Líder de Tuya



SOBRE ESTE INFORME

La información para la construcción del presente informe utiliza como referente la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G4, del Global Reporting Initiative (GRI) y los estándares SASB de consumidor financiero y banca comercial aplicables a Colombia y al negocio. Estos marcos de sostenibilidad permiten a los diferentes grupos de interés conocer los impactos generados por la organización y su contribución al desarrollo sostenible.

Adicionalmente, el presente informe responde a nuestro compromiso manifestado en la Política de sostenibilidad* de reportar y divulgar los avances de la estrategia de sostenibilidad a nuestros grupos de interés.



ESTRATEGIA CORPORATIVA: CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

En Tuya Soñamos con dar oportunidades que transforman vidas positivamente.

Somos: Íntegros, conscientes, autónomos flexibles e innovadores.



SOMOS ÍNTEGROS

Pensamiento y acción sin letra pequeña.

Pensamos y actuamos con transparencia y coherencia, para construir relaciones desde la confianza.



SOMOS CONSCIENTES

Acciones de hoy aportan al mañana.

Sabemos que en cada acción tenemos el poder de impactar positivamente nuestro entorno, el planeta y la sociedad para construir un futuro mejor.

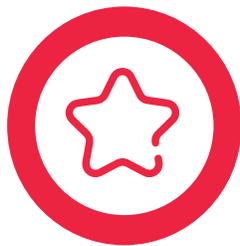


SOMOS AUTÓNOMOS

Confiar para crecer.

Creemos en nuestro talento por eso nos empoderamos para tomar decisiones con criterio y expresar ideas con libertad y respeto, sin temer a equivocarnos porque lo asumimos como aprendizaje.

SOMOS



SOMOS FLEXIBLES

Adaptarse como el camaleón cambia de color.

Nos retamos, anticipamos y adaptamos ágil y efectivamente a los desafíos del entorno, adaptando el cambio como una herramienta de creación.



SOMOS INNOVADORES

Retar lo conocido y experimentar lo desconocido.

Estamos atentos a nuestro entorno, descubriendo las oportunidades de llevar a otro lugar lo conocido y lo nuevo por conocer, con el fin de experimentar y crear soluciones que generen mayor valor.

LA ASPIRACIÓN DE TUYA

es ser el mejor aliado financiero a través del Banking As A Service, habilitando soluciones rentables y sostenibles que contribuyan a transformar la propuesta de valor de nuestros aliados, *el día a día de sus clientes y el bienestar de nuestros empleados, aportando de esta forma en la construcción de un*

MEJOR PAÍS.

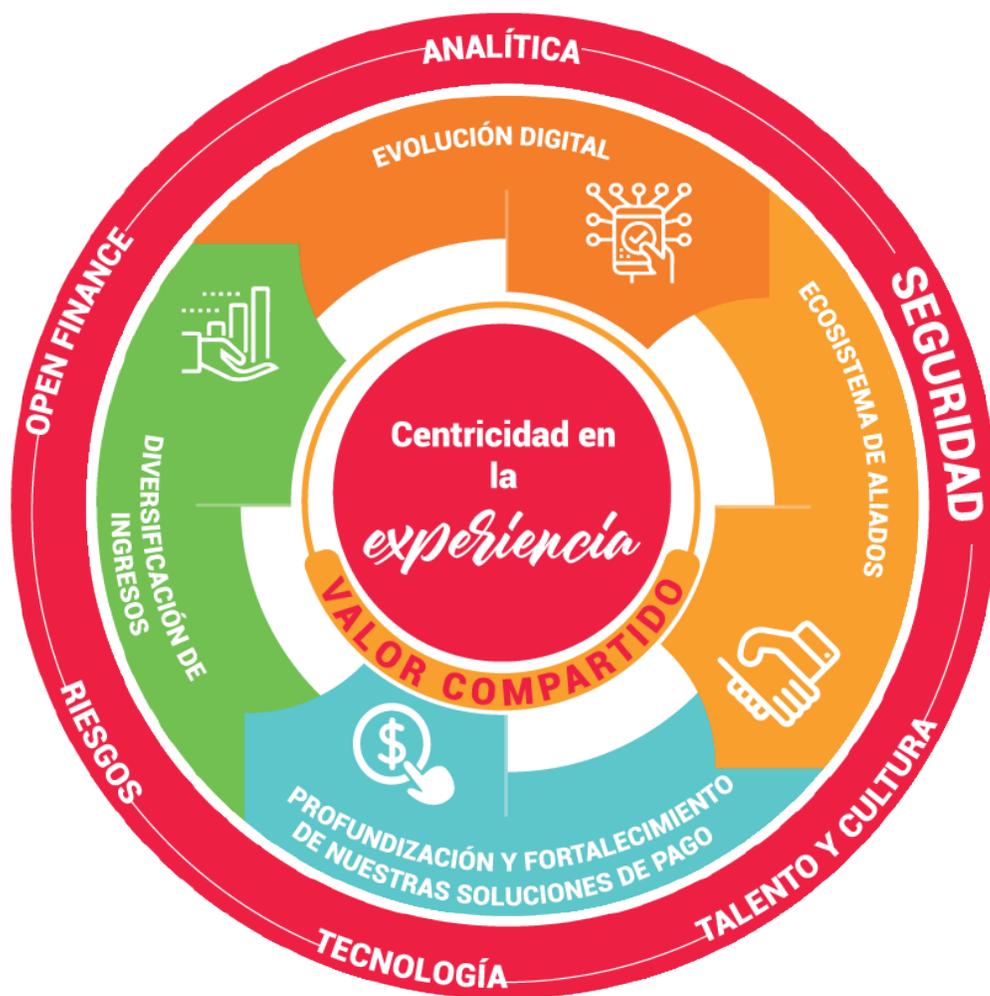
¿Qué es el Banking As A Service (BAAS) para Tuya?

Es la solución que permite llegar a aliados de diferentes ecosistemas para que ellos puedan complementar la propuesta de valor para sus clientes, ofreciéndoles soluciones y servicios financieros por medio del consumo de estas capacidades aplicadas por Tuya.

El avance de la estrategia lleva a Tuya a estar presente en diversos ecosistemas como retail, transporte masivo, viajes aéreos y telecomunicaciones, entregando la mayor oferta de servicios financieros cotidianos.



El mapa estratégico es la hoja de ruta que define los pilares y habilitadores que se deben desarrollar para alcanzar la aspiración. Esta fue la hoja de ruta que se definió para desarrollar la estrategia durante el 2022:



Para 2022 se definieron los siguientes objetivos estratégicos que impulsan el sueño y ayudaron a alcanzar la aspiración de "Ser el mejor aliado financiero a través del Banking As A Service"



Cerca del 50 % de los de Tuya clientes son mujeres que además tienen un mejor comportamiento de pago, siendo su índice de cartera vencida de 30 días de mora, más de 2 puntos porcentuales por debajo de los hombres, cerrando así la brecha de inclusión financiera que tienen las mujeres en el país.

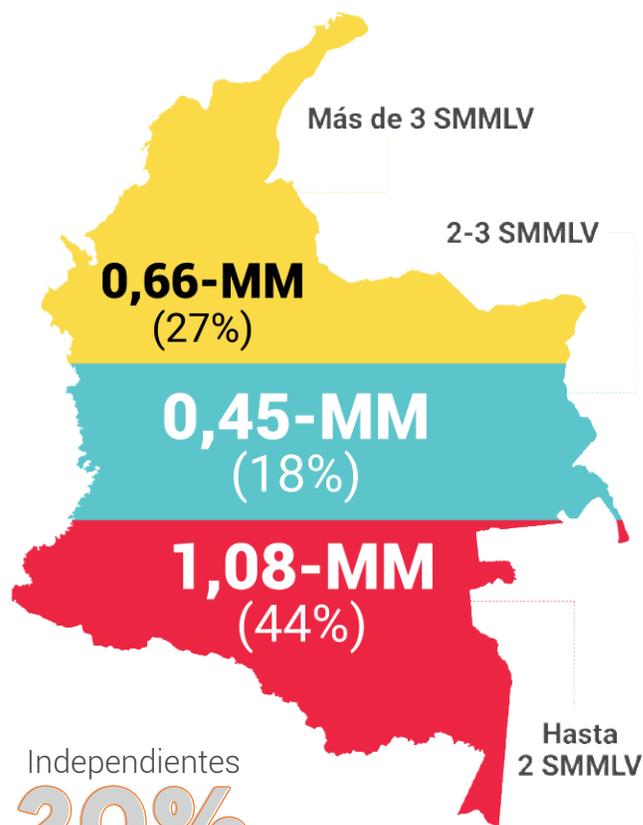
- Fortalecer el modelo de negocio (b2b2c) y el de los aliados, siendo el medio de pago y financiamiento que prefieren los clientes con propuestas de valor acordes a sus necesidades.
- Generar una experiencia extraordinaria para los aliados, clientes y empleados, logrando relaciones de confianza y cercanía, que incrementen los niveles de recomendación y maximicen la generación de valor.
- Impulsar el crecimiento rentable y sostenible de Tuya para maximizar la generación de valor, protegiendo la salud financiera de los clientes y la compañía
- Masificar las soluciones en el mundo digital, desarrollando las capacidades necesarias para ser flexibles y conectarnos con otros ecosistemas, apalancando el crecimiento exponencial de Tuya y brindando experiencias extraordinarias y seguras para los clientes.
- Diversificar el portafolio de la Compañía de forma rentable, con soluciones de calidad y acordes a las necesidades de los clientes.

Derivado de los aliados se tiene un potencial de clientes de más de 30 millones a los que seguir profundizando con soluciones financieras.

Actualmente, Tuya acompaña a cerca de 2,4 millones de clientes, aportando al cierre de brechas en acceso a productos financieros en el país; cerca del 44 % de ellos tienen ingresos inferiores a 2 SMMLV, **y somos la segunda empresa que más le presta a este segmento por medio de tarjeta de crédito, con una participación de mercado del 16 %.**

Tuya ha dado acceso al sistema financiero por primera vez a más 1,5 millones de personas, de los cuales el 35 % un año después cuentan con otro producto de crédito con el cual pudieron cumplir sus sueños (educación, vehículo y vivienda)

2,4 MM CLIENTES



De los más de **468.000** clientes que ingresaron a la Compañía en 2022, el **23%** corresponden a clientes para los que nuestro producto representa **su primera experiencia de financiamiento**. El **44%** son personas que ingresaron a la Compañía con hasta **2 SMMLV** en 2022.

Cobertura

24
DEPARTAMENTOS

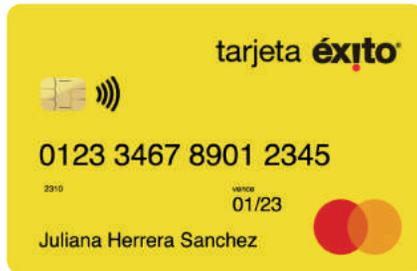
106
MUNICIPIOS

31% grandes municipios

39% municipios intermedios

30% municipios básicos

Se atienden diferentes segmentos de la pirámide socioeconómica colombiana a través de diferentes productos que se ajustan a sus necesidades. Incluido en ellos, el segmento oportunidad, quienes son personas con ingresos hasta 2 SMMLV y que nunca han tenido acceso a un producto de crédito en el sistema financiero. Se impulsa la estrategia y el crecimiento de los aliados, pero además se busca generar las mejores capacidades y soluciones que se puedan poner al servicio de otros jugadores, buscando siempre estar dónde y cuándo el cliente necesite las soluciones de Tuya.



Éxito
Mastercard



Tarjeta del
Club del
comerciante



Éxito Pro
Mastercard



Claro Pay



Carulla
Gold
Mastercard



Carulla
Mastercard
Black



Viva
Mastercard



Alkosto
Mastercard



Créditos



Crédito de bajo monto



Créditos digitales



CARDIF
BNP PARIBAS GROUP

Financiación
Seguros Cardif



Financiación
Seguros Sura

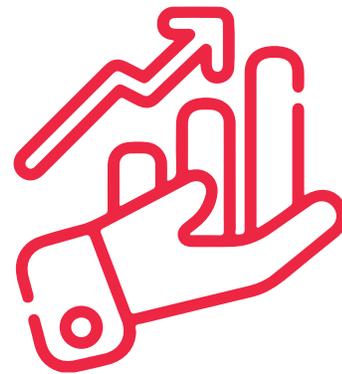


Financiación Asistencias
Integral Group Solution (IGS)



TuyaPay

Nuestra billetera digital con la que hemos logrado estar en varios ecosistemas a través de estrategias de "marca blanca" o de "medio de pago" acorde a las necesidades de los clientes y aliados como Éxito, Carulla, Móvil Éxito, Puntos Colombia, Tu Cash, Tarjeta Tullave (Transmilenio).



CDTs

Certificado de depósito a término que puede ser negociable en el mercado secundario de valores, es una opción de inversión en la cual los inversionistas pueden elegir entre los plazos, periodicidad y forma de pago de intereses publicados por Tuya.



Los clientes hacen uso de sus productos para financiar categorías de bienestar como:

- Alimentos
- Aseo
- Educación
- Salud
- Seguros
- Bebé
- Hogar
- Deporte
- Telecomunicaciones
- Ropa y zapatos
- Electrodomésticos y tecnología
- Servicio exequiales
- Servicios públicos
- Impuestos
- Transporte
- Vivienda
- Mascotas
- Entretenimiento
- Asesorías
- Oficina
- Construcción y ferretería

En 2022, el segmento oportunidad realizó compras por más de \$1.5 billones, de los cuales más de \$1.2 billones se realizaron en las categorías de bienestar mencionadas anteriormente, generando una participación en la facturación del 84 % en estas categorías sobre las compras generadas en 2022.

Para seguir cumpliendo el sueño de dar oportunidades que transforman vidas positivamente y seguir apuntándole al cierre de brechas de inclusión financiera en el país, durante el 2022 se emitieron más de

\$55 MIL MILLONES EN BONOS SUBORDINADOS

los recursos captados serán destinados a financiar por medio de tarjetas de crédito y crédito no rotativo **a personas que nunca han tenido acceso al sistema financiero o que devenguen ingresos hasta 2 SMLLV, en las categorías de bienestar nombradas anteriormente.**

Al atender estos clientes con productos financieros de alta calidad se contribuye a los ODS:



AMPLIA COBERTURA A NIVEL NACIONAL EN TODO EL CICLO DEL CLIENTE

+150
canales físicos

+130
canales autogestión en la postventa

Venta Online y TMK con cobertura en 34 ciudades y
100%
de las ciudades principales

106 municipios
31% grandes
39% intermedios
30% básicos

Fuente de la categorización:
Contaduría General Nacional

Cobertura en recaudo y cobranza:

• **+370.000**
almacenes de aliados

• **+30.000**
corresponsales bancarios y de aliados.

• **100%**
Cobertura nacional con PSE y botón Bancolombia.

El talento humano es el recurso más valioso con el que se cuenta en Tuya.

SON MÁS DE 2.100 COLABORADORES

que todos los días ponen los mejor de sí para entregar oportunidades que transforman vidas positivamente.



62%

de los colaboradores son millennials



67%

de colaboradores son mujeres



12%

tienen un rol de líder

92 DE CADA 100

colaboradores consideran a Tuya un GRAN LUGAR PARA TRABAJAR

Año tras año Tuya se esmera por cuidar su bienestar y el de sus familias, por facilitarles el desarrollo y por fortalecer un liderazgo enfocado en las personas que se ocupe de hacer brillar los talentos de cada persona. Prueba de ello es un índice de recomendación por parte de los empleados (ENPS) de 72 %, lo que ratifica que ellos son los protagonistas del valor compartido que se genera a la sociedad.

CIFRAS Y PRINCIPALES LOGROS 2022:

Durante 2022, Tuya acompañó el crecimiento de los aliados con grandes resultados y además llegó al sector de telecomunicaciones de la mano de Claro, empresa líder en este sector en Colombia.



Tuya sigue mejorando las soluciones financieras, para fortalecer la propuesta de valor del aliado y acompañar la cotidianidad de sus clientes en sus necesidades de financiación, reflejado en:

- Se apalancó las ventas del aliado, incrementando en un 9 % la facturación en el Grupo Éxito con los productos de Tuya.
- Se logró ser el medio de pago principal en los canales digitales del Éxito.
- Se aumentó la adopción digital de los clientes en la alianza Éxito, **creciendo en 8pp los clientes afines a los canales digitales, cerrando el año con una participación del 42% de los clientes de la alianza.**
- Se mejoró la propuesta de valor para los clientes de marca privada de la alianza Éxito, con el **lanzamiento de la nueva tarjeta Éxito Mastercard**, con la que los clientes podrán disfrutar todos los beneficios de la franquicia como hacer avances en cajeros automáticos, aceptación a nivel nacional e internacional, compras presenciales y en internet, realizar pagos sin contacto y tener un monitoreo transaccional en línea.
- Los clientes de Tarjeta Éxito Mastercard ya pueden vivir la experiencia Digital First, **permitiéndoles el uso inmediato y 100 % digital del producto**, garantizando su seguridad.
- Se implementó un modelo Phygital que recoge lo mejor de las capacidades digitales y crea una experiencia en presencia física con interacción digital, no sólo vendiendo sino atendiendo oportuna e integralmente las necesidades del cliente. Este modelo Phygital, permitirá escalar de manera liviana, rentable y eficiente.



Se sigue transformando la propuesta de valor que se entrega a los clientes de la alianza, acompañándolos en sus necesidades de financiación, reflejado en un crecimiento importante de las principales palancas de la alianza.

- Se entregaron nuevas oportunidades de financiación para los clientes de Alkosto por medio de la oferta de créditos dirigidos, mediante la cual los clientes de la alianza han recibido la oportunidad de financiar productos dentro del aliado.
- Se entregaron experiencias simples a los clientes de la alianza Alkosto quienes se caracterizan por tener una alta afinidad digital: **se integró la tarjeta Alkosto a la App de Tuya**, permitiéndoles autogestionar sus servicios de postventa y seguir avanzando en la evolución digital de la alianza.
- Se hizo acompañamiento al aliado en la expansión de negocio, **logrando una cobertura del 95 % de los puntos de Alkosto y Ktronix a nivel nacional.**



En compañía de Viva Air y Puntos Colombia, se desarrolló la primera alianza en el sector aéreo del país que se apoya en un modelo de Banking As A Service. El propósito principal es democratizar el sueño de viajar de los colombianos y permitir la inclusión financiera y digital en el país. **Actualmente, el 40 % de los**

clientes de esta alianza son del segmento oportunidad, es decir personas con ingresos de hasta 2 SMMLV y que están ingresando por primera vez al sector financiero.

Cerca de 10.000 personas han viajado por primera vez con la aerolínea Viva, financiadas por Tuya, en el marco de esta alianza, permitiendo que los clientes financiaran tiquetes y servicios adicionales con un 30 % de descuento en su primera compra y un 10 % en las compras posteriores.



Tuya se adapta a las necesidades de los aliados con la billetera digital 100% apificada, apalancando la habilitación de una nueva alianza con un modelo de negocio 100 % digital que acompaña la cotidianidad de los usuarios del sistema de transporte masivo de Bogotá, con un producto transaccional

(MaasPay) con el cual los usuarios pueden acceder a la oferta de transporte masivo y privado de Bogotá. A la fecha más de 129.000 clientes han creado la billetera digital.



Se abrió la puerta a una nueva alianza, apalancando el crecimiento exponencial de la Compañía:

De la mano de Claro, una de las Compañías líderes de telecomunicaciones en Colombia con más de 32 millones de clientes, se profundizó en la estrategia de Banking As A Service. Se lanzó la tarjeta de crédito Claro Pay, dando acceso a financiación no solo a los clientes con experiencia crediticia sino también a clientes que no la tienen, impactado alrededor de un 70 % de los clientes con ingresos inferiores a 2 SMMLV o que no son bancarizados.

Se sigue avanzando en el objetivo de estar centrados en la experiencia de los clientes y colaboradores:

- Es así como el NPS acumulado del 2022 se encuentra en **44%**, lo que representa un **crecimiento de 13 puntos porcentuales** frente al cierre del 2021.
- Se diseñaron productos centrados en las necesidades de los clientes, es **así como disminuyeron las PQRs en un 20% el total de PQRS** respecto al 2021.
- Se logró por cuarto año consecutivo el reconocimiento de BWP Computrabajo como una de las mejores Empresas para trabajar: **92 de cada 100 colaboradores consideran a Tuya un gran lugar para trabajar.**



Se cuenta con una propuesta de valor para los colaboradores centrada en sus necesidades: protección social y familiar, propósito compartido, flexibilidad, bienestar integral crecimiento personal y profesional.

- Tuya se ocupa del desarrollo profesional de sus colaboradores: **cerca de 400 colaboradores de la fuerza comercial se certificaron en ventas y más de 140 líderes finalizaron un Máster Ejecutivo** en Analítica con la fundación universitaria CEIPA.
- Se cultivó el espíritu de innovación en los colaboradores: más de 70 personas participaron y se certificaron en el bootcamp de innovación de Blade Kotelly, experto en innovación y experiencia del usuario y docente del MIT.

Se masificaron las soluciones en el mundo digital, desarrollando las capacidades necesarias para ser flexibles y conectarse con otros ecosistemas, apalancando el crecimiento exponencial de Tuya y brindando experiencias extraordinarias y seguras para los clientes:

- Se finalizó la migración de la plataforma analítica a la nube, lo que permite habilitar nuevas capacidades para apalancar la estrategia de la Compañía.
- **Se han logrado importantes avances en la estrategia de Api First. Al cierre del 2022 se expusieron las Apis de postventa del producto tarjeta de crédito en el Api Manager, aportando al foco de Compañía de Transformación Estructural de la Operación,** capturando eficiencias en los diferentes canales. Con esto se sigue avanzando en la estrategia de ser el mejor aliado financiero a través del BAAS y estar embebidos en el ecosistema de los aliados a través de la exposición estandarizada y eficiente de las capacidades.
- Se amplió la cobertura en el ecosistema físico del aliado Éxito, con nuevos modelos de operación escalables, livianos y apalancados en las capacidades digitales que permiten estar **en el 100 % del horario de operación de los almacenes del aliado.**
- **Crecimiento más del 100 % en la adquisición de clientes en los canales digitales,** logrando así una participación del 23 % en el total de las ventas de tarjetas de crédito de la Compañía.





Fortalecimiento de soluciones de financiamiento diferentes a tarjetas de crédito en la Compañía y generando nuevos ingresos garantizando el crecimiento sostenible de Tuya:

- En 2022 se desembolsaron más de \$1 billón en Credicompras, lo que representa un crecimiento del 29% frente al cierre del 2021, adaptando el producto constantemente a las necesidades de los clientes, lo que ha permitido llegar a un saldo de cartera de **cerca de \$1,2 billones, lo que representa un crecimiento del 41 % frente al 2021** y una participación del 28 % del saldo total.
- No solo con los productos de financiación Tuya transforma vidas positivamente, los seguros juegan un papel fundamental en la propuesta de valor, con ellos **se ha acompañado a más de 22.700 familias en situación de riesgo, que han perdido la capacidad de asumir sus obligaciones financieras** con Tuya porque perdieron su trabajo o con enfermedades graves y permanentes.

Se impulsó el crecimiento rentable y sostenible de Tuya, los signos vitales de la Compañía muestran una Tuya que sigue creciendo

- Tuya ha dado la oportunidad a **más de 2,4 millones de colombianos de adquirir productos para financiar sus sueños.**
- **En 2022 se entregaron más de 576.000 nuevas oportunidades por medio de tarjetas de crédito,** con las cuales han podido adquirir bienes y servicios en el retail, viajar, tener nuevas formas de comunicarse y financiar otras necesidades por más de \$7,4 billones.
- **Esto permitió llegar a un saldo de cartera de más de \$4,52 billones,** que representa un incremento de más del 26% frente al 2021.
- **Tuya es el sexto jugador más importante en el país en la emisión de CDTs desmaterializados** con una rentabilidad para los clientes que permite tener una posición bastante competitiva en el mercado. Se constituyeron más de 5.000 CDTs en un año y se renovaron más de 5.100, con un índice de renovación del 57 %, el cual refleja la confianza que los clientes tienen en este producto.

- La seguridad es una premisa en todo lo que se hace. Alinear los esfuerzos e inversiones a partir de la medición y control de riesgo ha permitido a Tuya priorizar sus recursos, es así como hoy en día se cumple el apetito de riesgo definido por la Compañía en la exposición al riesgo de ciberseguridad y seguridad de la información.

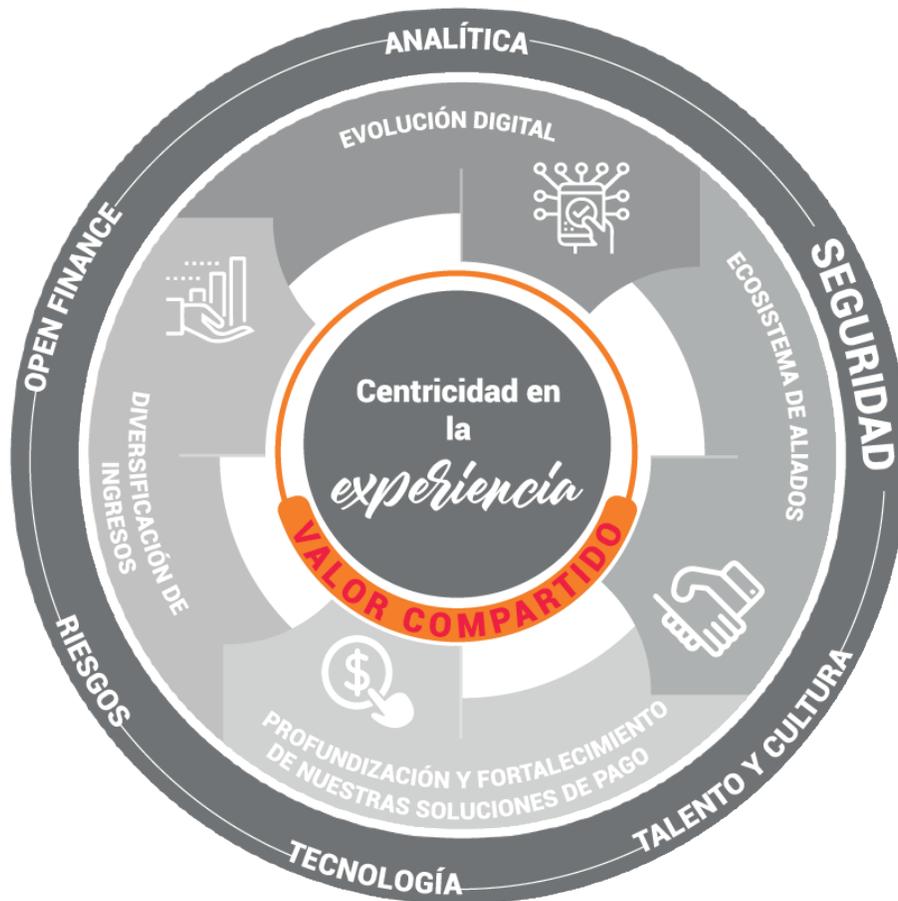
Tuya ha logrado ser una compañía para SEGUIR APOSTÁNDOLE Y MANTENER SU LIDERAZGO:

- 👊 Tiene el 13 %* de participación del mercado de tarjetas de crédito.
- 👊 Tiene el 9 %* de participación del mercado del saldo de tarjetas de crédito.
- 👊 ¡Crece por encima de la industria! En el 2022, se tuvo un crecimiento del 101 %* en desembolsos de créditos de libre inversión (la industria crece el 40 %*).
- 👊 Es uno de los jugadores que más les presta a las personas de menos de 2 SMMLV con un 16 %* de participación del mercado.
- 👊 Tiene la participación más alta en activos y cartera en el mercado de las compañías de financiamiento.
- 👊 Es pionera en Colombia en declarar el BaaS en su estrategia
- 👊 Al cierre de 2022, fue la segunda emisora de tarjetas de crédito en el país.
- 👊 Tuya es la única billetera enfocada en entregar beneficios en el retail más grande del país.
- 👊 Somos el sexto jugador más importante en el país en emisión de CDTs desmaterializados.
- 👊 Calificación AAA por 13 años consecutivas por parte de Fitch Ratings

* **Fuente superintendencia financiera de Colombia, a corte de octubre 2022.**

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

En el corazón de la estrategia corporativa se encuentra la creación de valor compartido a la sociedad y este se materializa a través de la estrategia de sostenibilidad.



Porque no es simplemente tener una estrategia de sostenibilidad, sino que la estrategia es la sostenibilidad. Se declararon cuatro dimensiones y nueve megas, identificadas como los temas relevantes a trabajar con un enfoque de sostenibilidad, adicionalmente los líderes asumen la responsabilidad de ser coherentes con dichos objetivos en sus decisiones del día a día.

A través de la estrategia de sostenibilidad, Tuya se alinea con la agenda global aportando al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, con los que se busca lograr sociedades más prósperas y proteger al planeta.

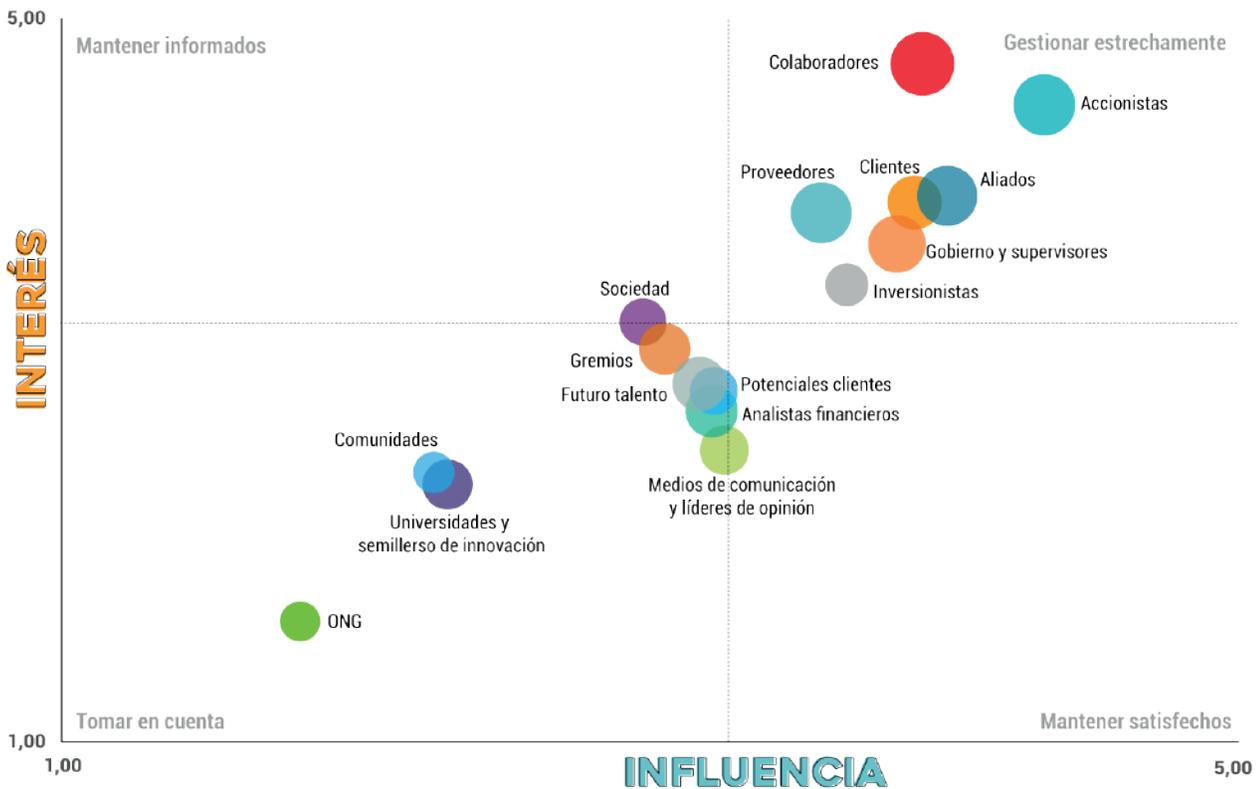


SOSTENIBILIDAD
 =
PERDURABILIDAD
 +
IMPACTO EN LA SOCIEDAD

GRUPOS DE INTERÉS

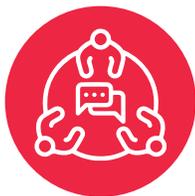
Tuya entiende que el éxito del negocio se alcanza con la construcción de relaciones de confianza de largo plazo con sus grupos de interés, por ello se compromete a fomentar un diálogo efectivo y transparente, responder a sus expectativas y generar valor compartido.

En 2022, de la mano del consultor independiente KPMG, se realizó un taller de co-creación con los líderes de Tuya para identificar, priorizar y categorizar a los grupos de interés bajo los siguientes criterios: influencia, interés y capacidad de colaboración; obteniendo como resultado lo siguiente:



CLIENTES

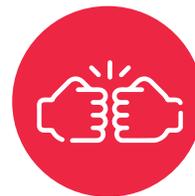
"El cliente es el que nos moviliza, si no estuviese el cliente podría surgir la pregunta de ¿yo para que estoy aquí?"



"Los empleados son un público importantísimo, la cultura de TUYA crea tal centro de gravedad y sentido de pertenencia que en el día a día es un público que está satisfecho".

ACCIONISTAS

"De forma natural el grupo de interés más importante, sin el cual no podríamos vivir y que por ello están primero son los accionistas".



"Las alianzas estratégicas son un elemento clave para poder desarrollar la oferta de valor atractiva para los clientes".



COLABORADORES



ALIADOS

GOBIERNO Y SUPERVISORES

"La Superintendencia es uno de los grupos de interés mas importantes para Tuya, es junto con los accionistas quien vela por la sostenibilidad de la Compañía".



"Han sido un caso de éxito en emisión de tarjetas de crédito. Han bancarizado a muchas personas que no tenían acceso a crédito. Tienen mucho para contar, pero pienso que la relación tiene que ser de beneficio mutuo con los medios".

PROVEEDORES

"En materia de reputación, un proveedor puede frenar la Compañía y afectar negativamente a la reputación. El proveedor no va a tener visibilidad cuando haya un fallo en la cadena de suministro si no que quien da la cara será Tuya".



MMCC Y LÍDERES DE OPINIÓN



INVERSIONISTAS

"Percibo a Tuya como una compañía muy organizada, innovadora, que busca estar a la vanguardia de los nuevos retos que hay en torno a la bancarización. Está en un segmento de clientes interesante que le permite crecer y al mismo tiempo hacer país y tengo muy buena percepción de todo su equipo y del trabajo en general".



GREMIOS

"Tuya ha bancarizado a la clase media emergente, veo mucho sus esfuerzos en educación financiera".



GRI 3-1 Una vez identificados, priorizados y categorizados los grupos de interés, se realizaron diálogos con proveedores, clientes, colaboradores, Junta Directiva, medios de comunicación, entidades estatales y de supervisión a través de diferentes herramientas como: talleres virtuales, encuestas online y entrevistas individuales, que permitieron conocer sus expectativas respecto a la Compañía en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo, para de esta manera fortalecer la Estrategia de Sostenibilidad.

PRIMER ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI 3-1 Gracias a los diálogos con los grupos de interés se hizo el primer análisis de materialidad, permitiendo identificar y priorizar aquellos aspecto económicos, ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) que impactan significativamente en la sostenibilidad de la Compañía, o que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.



El análisis de materialidad determinó 29 asuntos relevantes para la Compañía y sus grupos de interés, 8 de los cuales resultaron comunes a todos los públicos de interés, lo cual lo convierte en una herramienta clave para establecer los temas que constituyen las prioridades de la gestión para Tuya. Cada asunto material se refleja en las diferentes dimensiones de valor que componen la estrategia de sostenibilidad: dimensión social, ambiental, económica y gobierno corporativo.

8 aspectos de construcción de confianza

29 elementos (asuntos relevantes y atributos de reputación).



Etica y buen gobierno

- Comportamiento ético, integro y transparente. .
- Gobierno corporativo solido que responde a los objetivos de la estrategia corporativa y se sostiene con la sostenibilidad.



Ecosistemas de alianzas para el cumplimiento del propósito

- Compañía atractiva para los aliados.
- Generación de alianzas estratégicas enfocadas a la transformación de la Compañía y el sector.
- Gestión de la experiencia del cliente de los aliados.
- Gestión adecuada de los riesgos de terceros.
- Sostenibilidad en la cadena de abastecimiento.



Negocios de valor compartido

- Acceso a productos y servicios financieros para personas de la base de la pirámide.
- Soluciones financieras con valor social.
- Evolución desde la educación financiera a la asesoría personalizada.



Servicio justo adaptado a las necesidades del cliente

- Experiencia del cliente y propuesta de valor justa, responsable y de calidad.
- Interés genuino por el bienestar de los clientes, mediante la cercanía en el acompañamiento.
- Articulación de estrategias adaptadas ante situaciones de morosidad.
- Privacidad y seguridad de la información.



Innovación para la adaptación al cambio

- Cultura corporativa, analítica, innovadora y digital.
- Agilidad en las decisiones y los procesos, flexibilidad y adaptación al cambio.
- Productos y servicios transformadores, innovadores y digitales.
- Omnicanalidad mediante presencia física y digital.



Liderazgo y compromiso con el talento

- Líderes visionarios, cercanos, empáticos y confiables.
- Atracción, capacitación y empoderamiento del mejor talento.
- Impulso de la diversidad e inclusión.
- Bienestar y seguridad de los colaboradores.



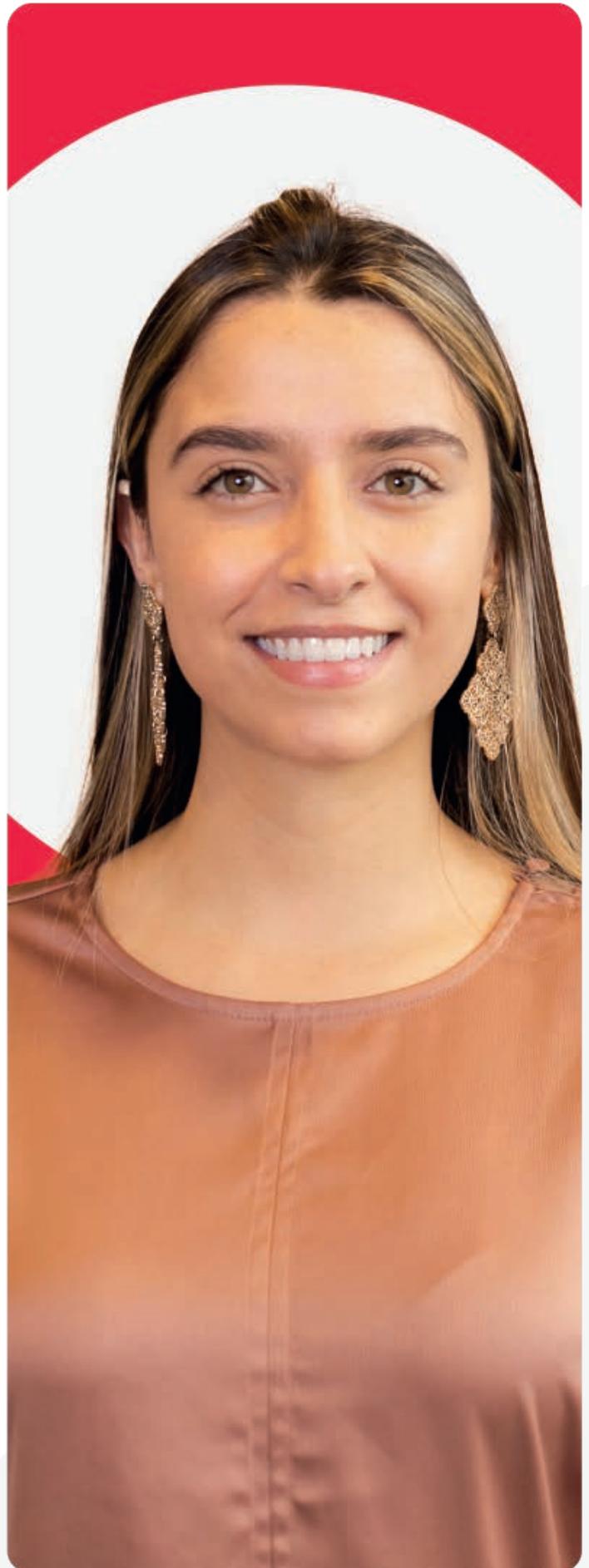
Solidez y resiliencia del negocio

- Equilibrio entre el cumplimiento del propósito de la Compañía y de la rentabilidad.
- Solvencia y liquidez.
- Gestión proactiva de los riesgos tradicionales y emergentes.
- Identificación de nuevas oportunidades y modelos de negocio que fortalezcan la resiliencia de la Compañía.



Huella ambiental y cambio climático

- Sensibilización ambiental a los grupos de interés.
- Ecoeficiencia corporativa y gestión bajo impacto ambiental en la cadena de valor.
- Análisis de riesgos climáticos y aprovechamiento de las oportunidades de negocio, derivadas del cambio climático.



GRI 3-3 Los impactos y gestión realizada durante 2022 en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo se encuentran con mayor detalle a lo largo del presente Informe de gestión 2022. Adicionalmente, la Política de Sostenibilidad* de Tuya es la declaración de compromiso con los grupos de interés frente al rol que se tiene para contribuir a alcanzar el desarrollo sostenible del país. Esta Política representa el compromiso del Directorio y la Administración de Tuya en materia de sostenibilidad.

EVALUACIÓN EXTERNA AMBIENTAL SOCIAL Y DE GOBERNANZA (ASG)

Desde 2020 Bancolombia, desde su rol de inversionista realiza una evaluación externa a Tuya y califica el desempeño de la Compañía en asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en relación con sus riesgos y oportunidades en esta materia. **La metodología de MSCI como criterio ASG dada su alta cobertura en el mercado colombiano. El Puntaje de 0 a 10 traducido a letras (CCC-AAA).**

Los temas evaluados son definidos de acuerdo con

la materialidad ASG de la industria y calificados según la exposición de la compañía a riesgos u oportunidades y la gestión activa que realiza sobre estos.

Tuya pasó de una calificación promedio de BBB en 2020 a AA líder en 2022. Los resultados de los últimos tres años evidencian el proceso de maduración de la estrategia de sostenibilidad al interior de la Compañía y el firme propósito de seguir avanzando en la agenda de sostenibilidad.

La evaluación es realizada a partir de fuentes públicas de la compañía, información extraída de entes o motores de búsqueda especializados, como:

- Página web corporativa.
- Informes de gestión, de sostenibilidad, entre otros.
- Políticas.
- Noticias en medios.
- Entes gubernamentales.



*POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD (Tuya.com.co)

PROTAGONISTAS *con* SENTIDO

Conscientes de nuestras acciones



Uno de los valores de Compañía es el valor consciente, el cual hace referencia a la capacidad propia de los seres humanos de reconocerse a sí mismos, de tener conocimiento y percepción de su propia existencia y de su entorno. En 2022 se reconocieron a los colaboradores por su comportamiento consciente de los impactos que tienen sus acciones cotidianas en el negocio, las personas, el planeta y su comportamiento ético y transparente para apoyar con la estrategia de Sostenibilidad y contribuir a tener un país más justo y próspero.

Entre los colaboradores de la Compañía, se postularon a las personas que consideraban que sus acciones en el día a día favorecían el fortalecimiento de la estrategia de sostenibilidad de Tuya, desde sus cuatro dimensiones. Como resultado de este ejercicio fueron reconocidos

43 COLABORADORES

de todas las regiones del país, quienes fueron denominados: Protagonistas Con Sentido.

Para la premiación, se hizo un homenaje, en el cual se entregó un kit de sostenibilidad lleno de historias de proveedores locales que, como nuestros colaboradores, trabajan por un mejor país. El kit de sostenibilidad estaba compuesto por un café producido por familias campesinas, una bolsa de yute biodegradable, un pin de sostenibilidad con madera 100% reciclada de un emprendimiento colombiano, un lapicero ecológico y una semilla de girasol; cada objeto representaba una dimensión de la estrategia de sostenibilidad.



NUESTROS PROTAGONISTAS CON SENTIDO POR DIMENSIÓN:

Económica: 6 colaboradores por aportar desde su experiencia al crecimiento rentable y sostenible de la Compañía.

Social: 23 colaboradores por su capacidad de reconocer al otro desde la diferencia y hacer aportes importantes a la comunidad.

Ambiental: 7 colaboradores por el uso responsable de los recursos como el agua, la energía, el papel y moverse de manera sostenible.

Gobierno corporativo: 7 personas por ser íntegros, hacer lo correcto por convicción, actuar desde nuestros valores, entender la importancia de cumplir con la ley e ir más allá y crear valor respetando a los demás.

SOCIAL

Inclusión financiera responsable:

- El 44 % de los clientes corresponden a personas con ingresos iguales o inferiores a 2 SMMLV al momento de la vinculación.
- 50% de las personas que ingresaron por primera vez al sector financiero en Tuya con un producto de crédito son mujeres.
- Cerca de un 50 % de los clientes son mujeres.
- Más de 105.000 personas ingresaron por primera vez al sistema financiero en 2022.
- Más de 206.000 mil personas que devengan ingresos hasta 2SMMLV ingresaron a la Compañía en el 2022.
- Entrega de alternativas de pago a la medida de las necesidades de cada uno de los clientes, cuidando la salud financiera de más de 410 mil clientes y normalizando un saldo por más de \$600 mil millones.
- El 84% de las compras de los clientes del segmento oportunidad se realizaron en categorías de bienestar.
- Más de 22.700 familias en situación de riesgo protegidas a través la adquisición de seguros con Tuya.
- Entrega de más de 576.000 nuevas oportunidades por medio de las tarjetas de crédito, con las cuales han podido adquirir bienes y servicios en el retail, viajar, tener nuevas formas de comunicarse y financiar otras necesidades.

Bienestar y satisfacción para empleados:

- Cerca de 67 % del equipo de trabajo de la Compañía son mujeres, 62 % millennials y 26 % generación Z, lo que demuestra el compromiso de Tuya con la diversidad e inclusión.
- Más de 1.500 personas fueron impactadas desde Bienestar en los focos definidos: hábitos saludables, vivienda y acompañamiento financiero.
- 593 empleados capacitados en temas como analítica, tecnología, ciberseguridad, coaching comercial, riesgos y transformación digital.

Responsabilidad social:

- Tuya donó \$7 millones para la nutrición de las madres gestantes, lactantes y los niños de la Fundación Éxito.



Dimensiones de la estrategia de sostenibilidad

Acciones

ODS

GOBIERNO CORPORATIVO

Gobierno corporativo sólido y alta referencia comprometida con la sostenibilidad:

- Evolución del gobierno corporativo hacia Gobernanza para la sostenibilidad con las mejores prácticas de IFC desde los siguientes frentes: compromiso con el gobierno corporativo, Estructura y funcionamiento de la Junta Directiva, Ambiente de control, Transparencia y divulgación, Derechos de los accionistas, Gobernanza para la sostenibilidad.
- Divulgación de información y sistemas de reporte que incluyen asuntos ASG.
- Identificación de grupos de interés
- Primer análisis de materialidad de impacto.
- Primera medición de reputación.



AMBIENTAL

Bajo impacto ambiental:

- El plástico de las tarjetas de crédito de Viva, Éxito Mastercard, Surtimayorista y Digital First está fabricado con un 85 % de material reciclado reduciendo en un 20 % las emisiones de CO2, 50 % consumo de agua y en un 75 % consumo de energía.
- El programa Súbete de movilidad sostenible logró evitar cerca de 91.000 kg de emisiones de CO2, lo que equivale a haber sembrado aproximadamente 6.000 árboles nativos.
- 17.000 clientes donaron 51.000 árboles que son equivalentes a reducir emisiones de CO2 por 772.000 kg y 276 colaboradores donaron 364 árboles que son equivalentes a reducir emisiones de CO2 por 5.200 kg.



ECONÓMICA

Promover el desarrollo sostenible del país:

- Se generó empleo digno y de calidad para 2.155 empleados con condiciones laborales y un portafolio de beneficios que supera ampliamente lo establecido por la Ley.
- Emitimos los primeros bonos sociales subordinados por más de \$55 mil millones en el mercado local con propósito de inclusión financiera.
- El 93 % de las compras de la Compañía se realizan a empresas locales y 95 % del gasto en proveedores fue dirigido a ellos.





RECONOCIMIENTOS 2022



Se recibió oficialmente por parte de Fitch Ratings la calificación de riesgo AAA por 13 años consecutivos, manteniendo a Tuya en la calificación más alta. De esta manera se puede afirmar que Tuya es una compañía sólida, estable, que gestiona de forma adecuada y asertiva los riesgos, permitiéndole seguir apostándole a la inclusión financiera de los colombianos.



Se logró por cuarto año consecutivo el reconocimiento de BWP Computrabajo como una de las mejores Empresas para trabajar. **92 de cada 100 colaboradores consideran a Tuya un gran lugar para trabajar.**



Reconocimiento Carlos Iván Villegas, presidente de la Compañía, como uno de los cinco finalistas en los Premios Portafolio 2022 en la categoría mejor líder empresarial entre más de 80 postulados.



Se recibió por parte de la Superintendencia Financiera la acreditación con sello de calidad en educación financiera. Este sello posiciona y acredita el programa de la Compañía como referente en educación financiera en el país, otorga un lugar de excelencia y garantiza la calidad de sus intervenciones.



Se recibió un reconocimiento por ser parte de las 10 empresas con mayor disminución de CO2 durante el 2021 en un rango superior al 10 % de emisiones evitadas, es por esto, que por primera vez la Compañía recibió un incentivo tributario de un descuento del 5 % del impuesto de Industria y Comercio, gracias al compromiso con las estrategias plasmadas en el plan MES de Tuya.



AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

GRI 2-28 Tuya se enfoca en el trámite de iniciativas claves con el sector público privado que permiten aprovechar los recursos, conocimientos y buenas prácticas para bien de las diferentes estrategias de la Compañía. Las siguientes son las iniciativas en las que participamos actualmente:



Colombia Fintech: comunidad Fintech más grande de Colombia, en la cual como asociados se busca trabajar de forma colaborativa no solo con los jugadores tradicionales del sector financiero, sino también con aquellos jugadores que por medio de la tecnología buscan transformar procesos, productos y servicios de la actividad financiera.



MIT: En línea con la competencia de visión y liderazgo estratégico, Tuya adquirió la membresía del Programa de Enlace Industrial (Industrial Liaison Program) del Instituto Tecnológico de Massachusetts (MIT) y el Intercambio de Startup del MIT. Estos son un programa basado en membresías para grandes organizaciones interesadas en relaciones estratégicas a largo plazo con el MIT. Actualmente, más de 800 empresas líderes en el mundo colaboran con los investigadores del MIT, trabajando juntos para aportar conocimientos y afrontar los grandes desafíos del mundo.



La Cámara Colombiana de Comercio Electrónico – CCCE, es una entidad privada sin ánimo de lucro, de orden gremial, que tiene como propósito promover y fortalecer la industria eCommerce en Colombia a través del entendimiento y centralización de las cifras que determinan el comportamiento del comercio electrónico en el país, la incidencia en políticas públicas y la promoción del conocimiento y confianza en el sector.



Asobancaria: es el principal gremio del sector financiero en Colombia y siendo parte de esta asociación, Tuya puede ampliar y mejorar permanentemente el conocimiento acerca de la naturaleza y función de la actividad financiera, coadyuvar a la continua transformación del sector financiero y participar en iniciativas que pueden ser desarrolladas más eficientemente de forma colectiva.



Asomicrofinanzas: es el gremio de las microfinanzas en Colombia y promueve la inclusión financiera y otros servicios afines con el objetivo de aportar a la superación de la pobreza en el país. Ser parte de esta asociación nos permite tener acceso a herramientas y servicios valiosos para las instituciones que ofrecen soluciones financieras a población de menores ingresos.



WEPs ONU Mujeres: es una guía para las empresas en el cumplimiento de sus compromisos con la agenda global y orientación del camino para encontrar los beneficios de la igualdad como buen negocio. ONU Mujeres, en alianza con Pacto Global de Naciones Unidas, desde 2008, ha liderado una iniciativa conjunta que ofrece un marco integral para el empoderamiento económico de las mujeres a través de siete principios de empoderamiento femenino. Adherirnos a estos

principios permitió obtener una guía para adoptar las mejores acciones en el lugar de trabajo, en el mercado laboral y en la comunidad para empoderar a las mujeres y beneficiar al desarrollo económico y social del país.



IPG Iniciativa de Paridad de Género de Colombia: la Iniciativa de Paridad de Género de Colombia es un modelo de colaboración público-privada que busca acelerar el cierre de las brechas de género en participación laboral, remuneración y liderazgo. La IPG de Colombia está impulsada por el Gobierno Nacional y 13 organizaciones líderes, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Foro Económico Mundial (WEF), que a través de un diagnóstico previo y un plan de acción asociado se espera cerrar las brechas en un tiempo no mayor a tres años. Comprometerse con la IPG es mejorar indicadores como el aumento de la participación laboral de las mujeres, reducir la brecha salarial de género y promover buenas prácticas.

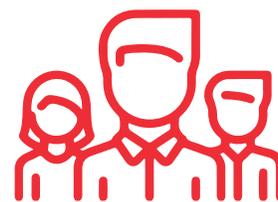


Alcaldía de Medellín – Secretaría de la Mujer: la institución promueve la implementación de buenas prácticas de género en las organizaciones privadas de Medellín, por medio de actividades de sensibilización y asistencia técnica, para aportar a la garantía de los derechos, la igualdad y la dignidad de las mujeres en el ámbito laboral. Esta iniciativa ayudó a identificar y construir de manera conjunta la estrategia para la implementación de la promoción de las buenas prácticas de género al interior de Tuya.



Cámara de Comerciantes LGBTI de Bogotá: la Cámara de Comerciantes LGBT de Colombia es una Asociación Sin Fin de Lucro fundada en 2012 con el apoyo de la Embajada de los Estados Unidos en Colombia, la Organización Aviatur, la Cámara de Comercio LGBT de los Estados Unidos y otras empresas, con el propósito de brindar herramientas de Empoderamiento Económico a

personas con orientación sexual diversa. Apoyan a grandes corporaciones a avanzar en sus Estrategias de Diversidad e Inclusión fortaleciendo su Competitividad y garantizando que sean un Empleador Deseable para las personas de este segmento de la población.



Foro de Diversidad e Inclusión Región Andina 2022, este es una agrupación de organizaciones que busca generar una transformación social en temas de Diversidad e Inclusión (D&I), generar nuevas ideas, construir sinergias e iniciativas trascendentales de D&I, ser ejemplo de mejores prácticas y referentes de estrategias de D&I.





Centro de Estudios Tributarios de Antioquia
CETA: CETA es una asociación gremial sin ánimo de lucro que ofrece soluciones de información, conocimiento y desarrollo tecnológico del entorno tributario contable. Lo cual ayudó a los funcionarios de Tuya a estar al día y cumplir con las necesidades de interpretación contable y tributaria permitiendo la toma de decisiones en pro del crecimiento sostenible de la Compañía.



Instituto Colombiano de Derecho Tributario ICDT: es una asociación civil, sin ánimo de lucro que tiene como objeto el estudio, investigación, divulgación y perfeccionamiento del derecho tributario, derecho aduanero y comercio exterior, así como aquellos aspectos jurídicos, económicos, financieros y contables que guarden relación con los mismos. Esta asociación permitió que Tuya permanezca actualizada y recibiera recomendaciones encaminadas al mejoramiento y cumplimiento de la normativa contable y tributaria aplicable en la estrategia de la Compañía.



DIMENSIÓN SOCIAL

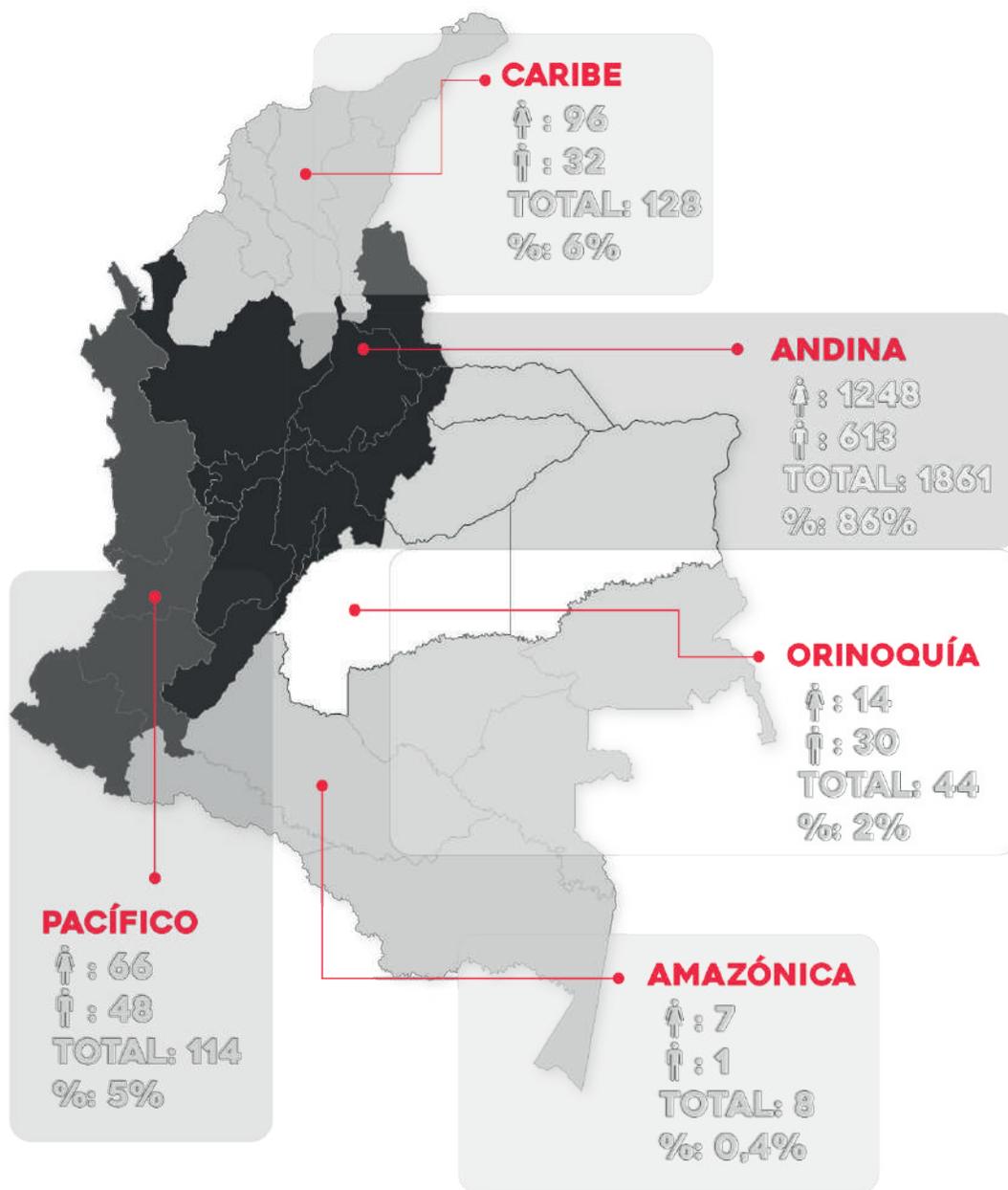


GESTIÓN TALENTO HUMANO

GRI 2-7 El talento humano es el recurso más valioso con el que cuenta Tuya, al cierre del año 2022 la Compañía contaba con colaboradores que todos los días ponen lo mejor de sí para entregar

2.155

oportunidades que transforman vidas positivamente. **El 37% pertenecen al área comercial y el 63% a áreas administrativas**, ellos son los protagonistas de los resultados alcanzados y los responsables de hacer posible el acompañamiento a muchos colombianos que confían en la Compañía para cumplir sus sueños.



TOTAL GENERAL

👩 MUJER: 1.447 👨 HOMBRE: 708 TOTAL: 2.155 %: 100%

El número total de trabajadores con respecto al 2021 tuvo una disminución de 559 en la planta de empleados, es decir, una variación del 20%

	Baby bommers	Generación X	Millennials	Z
M:	12	158	905	372
H:	5	65	438	200
T:	7	223	1.343	572
%:	0,8%	10,35%	62,32%	26,54%
MUJERES: 1.447		HOMBRES: 708		TOTAL: 2.155
				#: 100%

Se cuenta con una estructura ágil a escala desde hace tres años. Dicha estructura es líquida y flexible y ha permitido avanzar de manera potente en la transformación digital de la Compañía. Hoy son 131 células operando con equipos colaborativos. Dicha estructura se revisa de manera trimestral y en todo momento sigue la estrategia.

GRI 405-1 Tuya cree en el talento de Colombia y así lo demuestra **un equipo conformado en un 100% por colombianas y colombianos que lideran el gran propósito de Tuya. Se trata de un equipo diverso e incluyente, conformado 67% por mujeres y 33% por hombres.**



ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL MEJOR TALENTO

Tuya cree firmemente que la cultura y las personas son el habilitador más importante para el logro de la estrategia del negocio y con el fin de atraer el mejor talento, busca mejorar procesos de atracción de manera constante, enfocados en la data y generando herramientas analíticas predictivas para perfiles de éxito de procesos masivos y acompañando las valoraciones con ajustes a competencias propias de Compañía y validación al ajuste de fit cultural que permitan una adaptación más armónica de los nuevos colaboradores.

GRI 401-1 Contrataciones de nuevos empleados

Todas las contrataciones van de la mano de la estrategia de la Compañía, atrayendo talentos que apalanquen el proceso digital e innovador, evolucionando para aportar a la sostenibilidad del negocio.

Género	2020	2021	2022	% Porcentaje
	189	621	349	67%
	91	300	172	33%
TOTAL	280	921	521	

Movimientos horizontales y verticales

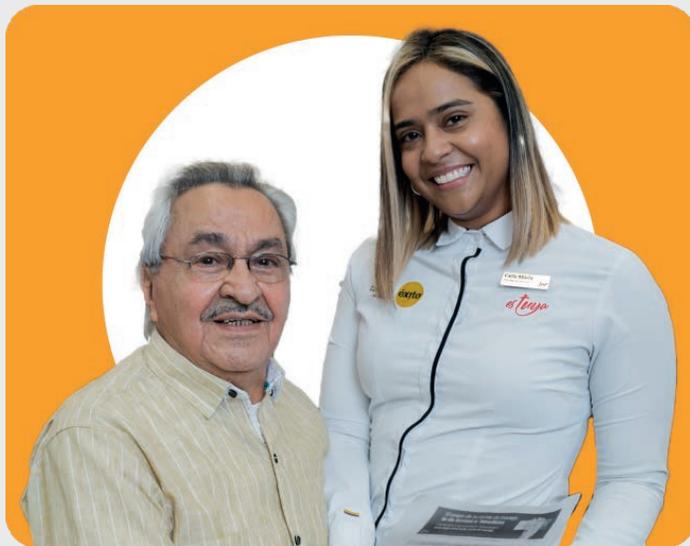
Tuya cree en su talento, por lo que da prioridad a los colaboradores internos, buscando generar oportunidades para su desarrollo profesional y tener personas con un conocimiento integral del negocio.

La materialización de los sueños de los colaboradores es un motor de la Compañía: **durante 2022, más de 222 personas tuvieron la oportunidad de cambiar de cargo**, moviéndose hacia nuevos retos que renuevan sus conocimientos y a la vez llevan a Tuya seguir creyendo en ellos.

Género	movimientos verticales	% Part
	144	62%
	89	38%
TOTAL	233	100%

MODELO DE COMPENSACIÓN Y REMUNERACIÓN

GRI 202-1 Tuya genera empleos para mujeres y hombres con condiciones de trabajo y un portafolio de beneficios que supera ampliamente las condiciones legales del mercado laboral colombiano. Brindar un empleo digno y de calidad también comprende una compensación justa y equitativa por el trabajo que pone cada una de las personas. Por esto, ofrece empleos con salarios básicos superiores al salario mínimo legal en Colombia contribuyendo a su calidad de vida y a la de sus familias.



GRI 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres

En Tuya se garantiza la igualdad de oportunidades a mujeres y hombres a través de un modelo de compensación definido por variables objetivas, entre ellas se encuentran: la experiencia, estudios relacionados con el cargo, competencias y habilidades, cumplimiento de objetivos, entre otros. En 2022, la ratio promedio de remuneración fue de 1,02; es decir, se logró equidad salarial en la mayoría de los niveles de la organización. En 2023 se continuará trabajando en favor de la diversidad para que los salarios sean determinados por las competencias de los colaboradores y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

BIENESTAR INTEGRAL PARA LOS COLABORADORES

401-2 Uno de los propósitos en Tuya es aportar al máximo a la calidad de vida y bienestar integral de los colaboradores, por eso en 2022 se enfocaron esfuerzos en identificar acciones de bienestar potentes y certeras que partieran de las necesidades reales de los empleados. A través de más de 40 visitas sociales a lo largo del país y de la creación del indicador de vulnerabilidad integral, se

evidenció que las principales causas de intranquilidad en las personas estaban dadas por dificultades a nivel financiero, muchas veces ocasionadas por malas decisiones con compras o mejoras de vivienda, en las que el empleado se endeuda en más de lo que puede pagar para conseguir lo que se propone. Las visitas sociales se crearon de la mano de investigadoras sociales de la Compañía, en las

que, a través de metodologías de investigación cualitativa, se buscaba entender la situación social del empleado, identificar qué entienden las personas por bienestar y qué patrones de comportamiento tienen en la toma de decisiones financieras, información que se completó a través del Índice de Vulnerabilidad Integral, creado a partir de referencias de medición nacional e internacional, con el

que se tiene un mapeo general y de manera multidimensional del nivel de vulnerabilidad que tienen los colaboradores hacia la pobreza. **El análisis de toda esta información permitió definir los focos de trabajo principales para el 2022: la compra responsable de vivienda, la educación financiera y los hábitos saludables que permiten tomar sanas decisiones.**

Acompañando estas alternativas de bienestar, se estructuró el programa de atención a casos especiales, en el que se escucha al empleado de manera amigable y cercana, se entienden sus necesidades, no solo desde el punto de vista económico sino también social y psicológico y se le brinda apoyo de acuerdo con las necesidades que tenga, ya sean financieras, de calamidad, salud mental, enfermedad o discapacidad. Desde el plan de acompañamiento financiero se atendieron en el 2022 a más de 38 personas, que lograron reducir en promedio su endeudamiento del

300% AL 54%

A través de este programa se identificó que la compra de cartera debe ir acompañada de herramientas de educación y por ello, se entregó a estos empleados con dificultades financieras, herramientas como QIIP, Vive Más de Sura y la escuela de educación financiera Cuentas con Tuya.

Para llevar a cabo iniciativas que se dediquen a mejorar el bienestar en los focos identificados, se hizo una alianza con Vecindario, filial de Protección, con la que los empleados reciben asesoría personalizada, en la que les ayudan a identificar su capacidad para adquirir vivienda, cómo recibir los subsidios y, además, reciben descuentos en las compras. A la fecha se tienen

150 PERSONAS

sin vivienda recibiendo asesoría, de las cuales 6 ya compraron vivienda. Más de 220 personas recibieron la charla "Y la casa pa' cuando" con una experta del negocio inmobiliario.



De cara al bienestar financiero, Tuya se preocupa por la estabilidad económica de las personas realizando un congelamiento de tasas de interés en los créditos.

CONOCE LA HISTORIA DE LORE EN TUYA



En Tuya el compromiso es con el bienestar y con estrategia de sostenibilidad, **por eso, buscando aportar positivamente al medio ambiente y al mismo tiempo a la calidad de vida de los empleados, se lanzó la campaña "Este equipo me sirve"**, en la que 30 colaboradores pudieron acceder a iPad con las que pudieron avanzar en estudios tanto de ellos cómo de sus hijos o familiares cercanos.

Como parte de nuestro programa de Bienestar Integral, se hizo foco en promover el cuidado físico y mental de las personas. **Por eso, a través de la herramienta Vive Más de Sura se busca promover hábitos de vida saludables desde la alimentación y el ejercicio físico, teniendo en cuenta que la base de la salud, tanto física como mental, es la actividad física.** A la fecha, más de

200 EMPLEADOS

disfrutaron de la herramienta y aprovechan para ganar premios mientras caminan o hacen ejercicio. Adicional a esto, se realizó la encuesta de riesgo psicosocial y se identificaron aquellas personas con riesgo alto con las que se inició un plan de intervención en salud mental a través de aliados expertos en el tema.

A continuación, los beneficios que se tienen para los empleados:

Beneficio	Descripción corta del beneficio	Número de empleados que utilizaron el beneficio	Número de empleados que utilizaron el beneficio
BENEFICIOS DE TIEMPO	Mi tiempo	Disfrutar de 1 día libre por semestre.	1.446 65%
	Mi Tiempo adicional	Disfrutar de 1.5 días libre por año.	627 28%
	Feliz cumpleaños	Disfrutar medio día libre en el mes de tu cumpleaños.	836 37%
	Que sean felices	Disfrutar de cinco días hábiles para uniones maritales.	1 0%
	Disfruta la Semana Santa	Disfrutar de los tres primeros días de la Semana Santa o de la Semana de Pascua.	283 13%
	Mis Horas de Vuelo	Se comparte la felicidad y agradecimiento por tantas horas de vuelo que se lleva en la Compañía y como reconocimiento, por cada 5 años que cumplas en Tuya, se otorgan días libres (descanso remunerado).	44 2%
BENEFICIOS ECONÓMICOS	Fondo Institucional	Ahorro voluntario con Protección. Es un aporte de la Compañía que corresponde al 50 % del ahorro del empleado, con un máximo de \$40.000.	938 42%
	Fondo Educativo	Auxilio económico otorgado a los colaboradores que se postulan y obtienen mejores promedios en el semestre en Instituciones educativas certificadas por el Ministerio de Educación.	48 2%
	Beneficios Tarjetas Tuya	<ol style="list-style-type: none"> 1. No tiene cobro de cuota de manejo. 2. Tiene una tasa de interés preferencial. 3. Pagar las cuotas a través de deducción de nómina. 4. Puede acceder a promociones diarias en los aliados. 	1.631 73%

		Número de empleados que utilizaron el beneficio	Número de empleados que utilizaron el beneficio	
Beneficio	Descripción corta del beneficio			
BENEFICIOS ECONÓMICOS	Crédito Tuya	Diferentes líneas de crédito que aportan al progreso y crecimiento personal y familiar (crédito de calamidad, crédito de libre destino/compra de cartera, crédito de vehículo o compra de cartera para vehículo, crédito de posgrado)	902	40%
	Pólizas de Salud	Diferentes opciones de pólizas de salud colectivas para su bienestar y el de su familia. Algunas de estas pólizas cuentan con subsidio por parte de la compañía.	608	27%
	Otras Pólizas	Diferentes opciones de pólizas y otros convenios que te permiten protección y seguridad del empleados y su familia.	382	17%
	Convenios y libranzas	Opciones de financiación a través de libranzas con Bancolombia y Comfama.	464	21%
	Fondos de empleados	Los Fondos de Empleados de los aliados, brindan servicios de ahorro, crédito, educación, turismo, recreación, convenios, seguros, entre otros.	972	44%
	Modificación de cuota	Modificar el valor de la cuota de las tarjetas de crédito que se tiene con la Compañía para liberar tu flujo de caja, hasta máximo 48 cuotas.	185	8%
	Aumento de cupo	Aumentar el cupo de las tarjetas de crédito hasta dos veces el salario básico o integral (no se tienen en cuenta comisiones) y la deducción de nómina no puede superar el 50 % del salario básico.	175	6.4%

GRI 401-3 La familia es un pilar de nuestra sociedad y la presencia de las madres y los padres en esos primeros meses de vida de un hijo, se convierten en un espacio fundamental en el desarrollo de ese hogar. En el 2022 año, 50 mamás y 8 papás disfrutaron de la licencia para estar al lado de sus hijos. **El 100 % de ellos continuaron con sus labores en Tuya luego de su licencia.**



Una cultura que moviliza

En 2022, se fortaleció la Cultura Tuya 3.0, en la que se declararon cuatro principios fundamentales como marco de actuación: **centrarse en la experiencia de clientes y colaboradores; innovar en los que se hace y ser los influenciadores del cambio; aprender y desarrollarse juntos con una mentalidad de crecimiento que permita superar los propios límites;** y que la diferencia haga la diferencia, valorando las ideas y diversidad de pensamiento para construir juntos el mejor

lugar para trabajar. Detrás de todo esto hay un sueño en común, un sueño que comparten los colaboradores de Tuya y que orienta como causa superior para lograr objetivos: dar oportunidades que transformen vidas positivamente.

¿Cómo se ha hecho para que este sueño se haga realidad a través de la gestión cultura? Se asumió el reto de llevar a la mayoría de los rincones donde están los colaboradores una experiencia que les permita conocer y comprender lo que es Tuya para transformarlos en comportamientos y decisiones de la cotidianidad y así generar coherencia y cohesión en las relaciones y servicios que se

les ofrece a los clientes. En esa ruta se hicieron visitas en más de 32 ciudades, se logró impactar a más de

1.200

colaboradores que representan la organización en los diferentes aliados. Durante este proceso, los líderes han tenido un papel protagónico por su poder transformador y en ese sentido, se avanzó en la consolidación de un estilo de liderazgo 3.0: líderes que logran transformarse a sí mismos para ser ejemplo e inspiración, actúan de manera consciente, integra y con visión de futuro.

Hoy, la Compañía se siente orgullosa de sus líderes flexibles: que adaptan su enfoque y actitud con rapidez a las circunstancias cambiantes, al futuro del trabajo y redes colaborativas, empoderan y delegan al equipo con confianza construyendo relaciones transparentes y duraderas.

De los líderes incluyentes que propician espacios de seguridad psicológica, **en los que su equipo puede «hacer y ser»**, se conecta con la realidad de cada persona en sus diversas formas de pensar y de actuar para entregar un mayor valor para que nuestras diferencias hagan la diferencia.

De los líderes analíticos que analizan cada situación para generar y evaluar opciones y oportunidades estratégicas para ponerlas en práctica, eliminando sesgos y tomando decisiones acertadas y objetivas en función de los datos. En 2022 logramos graduar más de

140 LÍDERES

en el Máster de Analítica en alianza con el CEIPA.

De los líderes digitales, que creen en la capacidad de la tecnología, descubren oportunidades de digitalización para mejorar y transformar la experiencia, y que son responsables de su autoaprendizaje, la seguridad y son conscientes de su huella digital.

De los líderes innovadores que alientan el pensamiento diverso, con apertura hacia lo diferente, rompiendo esquemas asumiendo riesgos en busca de oportunidades.

LIDERAZGO 3.0

Líderes que logran transformarse a sí mismos para ser ejemplo e inspiración, actúan de manera consciente, íntegra, con mentalidad de crecimiento y visión de futuro.



FLEXIBLE (Adaptativo)

Sin perder de vista el futuro y aprendiendo del pasado
Adapta su enfoque y actitud con rapidez a las circunstancias cambiantes, al futuro del trabajo y redes colaborativas, empodera y delega al equipo con confianza construyendo relaciones transparentes y duraderas.

Nuestras diferencias, harán la diferencia

Propicia espacios de seguridad psicológica donde su equipo puede «hacer y ser», se conecta con la realidad de cada persona en sus diversas formas de pensar y de actuar para entregar un mayor valor para que nuestras diferencias hagan la diferencia.

INCLUYENTE

ANÁLITICO

Toda decisión depende del dato

Analiza cada situación para generar y evaluar opciones y oportunidades estratégicas para ponerlas en práctica eliminando sesgos.

No es una opción, es una realidad

Cree en la capacidad de la tecnología, descubre oportunidades de digitalización para mejorar y transformar la experiencia. Es responsable de su autoaprendizaje, la seguridad y es consciente de su huella digital.

DIGITAL

INNOVADOR

“ La pasión es el motor de la innovación”

Alienta el pensamiento diverso, con apertura hacia lo diferente, rompiendo esquemas y asumiendo riesgos en busca de oportunidades.

Durante este año, estuvimos recorriendo el país con nuestra Ruta de la Cultura, a través de la cual buscamos que nuestros colaboradores conocieran y reforzaran nuestra estrategia, valores y competencias, para así continuar fortaleciendo nuestra declaración cultural, de esta manera impactamos a más de 700 colaboradores de nuestro colectivo comercial, más de 400 colaboradores de nuestro colectivo de administrativos de turno y más de 800 colaboradores de nuestro colectivo administrativo.

CONOCE LAS HISTORIAS DE...

#SOMOSGENTETUYA



RUBÉN
ROSAS



DANNA
ROJAS



LINA
VÉLEZ



MARCELA
SAIMÓN



CLIMA LABORAL



92 DE CADA 100 COLABORADORES

reconocen a Tuya como un gran lugar para trabajar. Año tras año, la Compañía se esmera por cuidar su bienestar y el de sus familias, por facilitarles el desarrollo y por fortalecer un liderazgo enfocado en las personas que se ocupe de hacer brillar los talentos de cada persona. **Prueba de ello es el buen clima laboral que se vive en los equipos, con una calificación de 89 % en la última medición y un índice de recomendación por parte de los empleados (ENPS) de 71,5 %, lo que ratifica que ellos son los protagonistas del valor compartido que se genera a la sociedad.**

Durante 2022, la calificación de clima laboral fue de 89 %. Las personas percibieron una buena experiencia trabajando en Tuya:

• EL 88%

de las personas consideran que Tuya cuida a las personas, especialmente que hay un buen ambiente de trabajo y que hay posibilidades para mejorar la calidad de vida, hay recomendaciones de cara al equilibrio, al estrés que se está viviendo actualmente no solo laboral sino mundial.

• EL 90%

manifiesta que hay apoyo de equipo, Tuya es una compañía que disfruta celebrar diferentes momentos, en general perciben buena cohesión y respaldo del equipo.

• EL 90%

están conectados con el propósito y esto ayuda a mantener conectadas a las personas con la Compañía y motivadas. Tuya es una compañía que hace sentir orgullosos a sus empleados y esta conexión se mueve desde la cultura.

• EL 90%

perciben un buen liderazgo, buena comunicación y autonomía, hay oportunidades de mejora desde la retroalimentación y el desarrollo de las personas



DESARROLLO PROFESIONAL Y VALORACIÓN DE COMPETENCIAS

GRI 404-3 En Tuya se gestiona el desempeño del talento a través de una herramienta de valoración, tanto para los líderes como para los miembros de equipo hasta nivel de analistas. Mediante un proceso sistémico se establecen retos, se valoran las competencias definidas por la organización y se establecen planes de desarrollo, con el fin de crear una fuerza laboral de alto rendimiento.

El modelo de gestión de desempeño y competencias es muy importante para el futuro de la Organización, permite hacer consciencia, estar preparados y moverse fácilmente a los cambios del entorno.

Este sistema de valoración de competencias nos permite identificar las capacidades, habilidades, intereses y fortalezas de nuestros equipos de trabajo, para encontrar el punto exacto en el que cada persona pueda construir su mejor versión

Esta valoración se realiza dos veces al año. Su mayor propósito es tener una comunicación permanente y directa entre líderes y miembros de equipos para construir lazos de confianza, empatía y cercanía.

Cargo	Número total empleados	Mujeres	Hombres	Número total empleados que realizaron evaluación de desempeño	Porcentaje total empleados que realizaron evaluación de desempeño
Líder	145	79	66	139	96%
Especialistas	58	23	35	55	95%
Gerentes	82	58	24	81	99%
Analistas	519	298	221	474	91%
Auxiliares	684	534	150	0	0%
Comerciales (Asesores y ejecutivos)	667	455	212	0	0%
Total	2.155	1.447	708	749	



Las personas que son valoradas en desempeño son aquellas que ingresaron a la Compañía al 30 de septiembre del año en curso



Para roles de auxiliares y ejecutivos de servicio se tienen establecidos modelos de medición de productividad y desempeño los cuales cuentan con seguimientos y retroalimentación permanentes.

Programas de desarrollo del talento humano

Tuya cuenta con un equipo de trabajo exclusivo para diseñar planes de desarrollo con el propósito de aportar al crecimiento profesional y personal de líderes y colaboradores y así brindarles las mejores herramientas para construir su mejor versión y llevar su talento a un nivel superior, logrando atender las necesidades del negocio, contribuir a la sostenibilidad de la organización, alinear los intereses de la Compañía con las aspiraciones de talento y desarrollar una cultura de alto rendimiento.

- **En 2022 se lanzó una nueva versión de la valoración del modelo de Gestión Comercial para el 100% de los gerentes comerciales**, en el que se realizó por primera vez una metodología TOP-DOWN: evaluación y autoevaluación de los roles comerciales.
- Se hizo una inmersión en cartografía del Talento, en la cual **se valoró el potencial de 806 personas**, con el propósito de construir el mapa de talento de la compañía. Llegando a una cobertura del 100 % de los equipos, COES, células y SMT
- Se diseñó y aplicó por primera vez un artefacto de identificación de desarrollo, en el que, de manera masiva, **se logró conocer a 566 personas desde su trayectoria profesional, intereses, expectativas de desarrollo, fortalezas y oportunidades de desarrollo**. Este instrumento permitirá gestionar de manera eficaz el talento.



Programa

Descripción del programa



Consultorio de Liderazgo

Es una solución de desarrollo personalizado que de manera práctica y eficiente atiende las necesidades específicas de los líderes. Es una estrategia de Desarrollo de Liderazgo a la medida:

- A la medida del líder (desafíos actuales)
- A la medida de la necesidad de la posición (nuevos líderes)
- A continuación, la organización (cultura y estrategia TUYA)

Se asigna un Mentor/a de desarrollo con:

- Una sesión de coaching personalizada
- Seguimiento individual posterior por dos semanas
- Consultas rápidas disponibles vía chat
- Acceso a material de estudio

En el Semestre 2- 2022 se logró una intervención a 50 líderes



PDA:

Personal Development Analysis

Análisis de Desarrollo Personal

1.089 PDA con fecha vigente. Este es un análisis que tiene el propósito de ayudar a identificar, seleccionar y gestionar el talento, las habilidades y las aptitudes de las personas. No mide inteligencia o destreza, sin embargo, indica cuáles son las habilidades y fortalezas de un individuo, cómo las aplicará, cuáles son sus motivadores, cómo toma sus decisiones, cómo se relaciona con otros, si se apoya o no en sus compañeros y su equipo, es una información valiosa de enorme valor para gerenciar y administrar talento eficazmente y ayudarlo a los miembros de equipo en su camino al éxito. Durante el año se realizó la devolución y retroalimentación a más de **50 personas para acompañar su desarrollo individual.**



NMAP

New Manager Assimilation Program

Programa de desarrollo y adaptación para líderes

Este es un Programa diseñado para identificar la cercanía del líder, la percepción del equipo a cargo, frente a la realización de su labor y las demandas actuales que tienen del mismo; a fin de aportar elementos, que permitan la construcción de herramientas para apalancar el desarrollo del líder de Equipo/CoE/SMT y Comerciales.

Gracias a esta herramienta, los líderes trabajan mejor orientando sus esfuerzos a las necesidades del negocio, construir bases para una relación de trabajo de largo plazo y establecer fundamentos para una comunicación abierta permanente.

En 2022 la valoración del **NMAP cerró en promedio en 9,2** en una escala de 1 a 10.

Este instrumento fue utilizado por más de 130 miembros de equipo que participaron en la valoración de 30 líderes de la Compañía.

Programa

Descripción del programa



Taller de Orientación Profesional

Se impactaron **36 colaboradores de las áreas, fraude, crédito y cobranza con el taller de Orientación profesional.** Este es un espacio que busca acompañar a las personas interesadas en conocer sus capacidades y habilidades, para guiarlas hacia sus objetivos profesionales.



Intervención de acciones de desarrollo individual y de equipo

Durante todo el año se acompañaron a los equipos, y de manera individual a las personas, para contribuir en la construcción de una mejor versión personal y profesional, mediante acciones e iniciativas tales como: coach individual, coaching grupal, talleres de conversaciones valientes, talleres de cambio, asesoría en la construcción de planes de desarrollo, cohesión de equipo, talleres de liderazgo y habilidades humanas. **En este frente se logró impactar positivamente a más de 540 personas.**

FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Tuya se encargas de la gestión del conocimiento teniendo como objetivo principal desarrollar las competencias en los equipos poniendo al servicio de los colaboradores conocimientos y herramientas que les permitan fortalecer sus habilidades para alcanzar sus metas alineadas con la Estrategia Corporativa, es por esta razón que durante 2022 se implementaron varias iniciativas dirigidas al fortalecimiento de esas competencias; entre ellas:

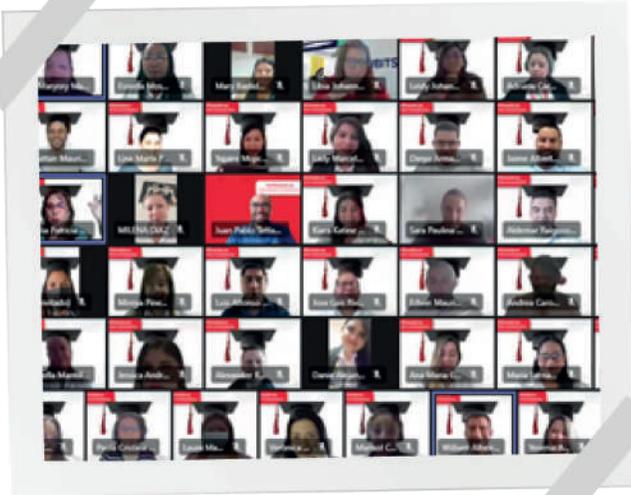
Acciones de conocimiento y aprendizaje destacadas durante el 2022

- Con el patrocinio de MinTIC, se certificaron **19 colaboradores en un diplomado en Ciberseguridad dictado por la Pontificia Universidad Javeriana.** Con esta formación se fortalecieron los conocimientos necesarios para la protección de información y se adquirieron mayores elementos para mitigar el riesgo de delitos cibernéticos a los que puede estar expuesta la Compañía.
- En sintonía con la apuesta por la formación del talento humano, más de **140 líderes de diferentes equipos se graduaron en el programa Máster Ejecutivo en Analítica que se desarrolló en conjunto con la Fundación Universitaria CEIPA,** con la cual se potenció la capacidad de tomar decisiones basados en datos.



• 110 LÍDERES

la Compañía recibieron la certificación en Coaching Comercial, a través de la plataforma UBITS, la cual les permitió fortalecer sus conocimientos en liderazgo y gestión de equipos de trabajo.



- Actualmente, están activas seis Comunidades de Práctica, en las que, de manera voluntaria, los colaboradores pueden desarrollar sus conocimientos, fortalecer habilidades y compartir experiencias con personas apasionadas por sus temas de interés.



741 asistentes de todas las comunidades



	Total de encuentros	Participantes promedio	Encuentro más destacado
COMERCIAL	4	197	Neuroventas
AGILISMO	6	50	Mapa de impacto y caja de producto
ANALÍTICA	9	100	Open house: algoritmos analíticos
APRENDER CON EXPERIENCIA	7	138	Las emociones y la experiencia del cliente
MARKETING	3	58	Inducción al Metaverso
TECNOLOGÍA	16	160	Pruebas de Caja negra

Cargo/ Genero	Número total empleados		Número total de horas de formación		Promedio de horas de formación por empleado
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Presidencia	1	0	40	0	72
Primera línea	4	8	1.044	1.727	231
Jefes	22	26	5.117	5.820	228
Director	10	10	2.085	2.535	231
Coordinador	29	34	6.281	6.365	201
Analistas	283	399	4.917	6.284	16
Comerciales (Asesores y ejecutivos)	359	970	3.843	8.837	10
Total	708	1.447	23.328	31.567	25

GRI 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado

Nombre del curso	Número Total de empleados	Número Empleados que realizaron el curso	Porcentaje cumplimiento
Riesgo de crédito	2.431	2.383	98%
SAC	2.392	2.388	100%
SARO	2.274	2.206	97%
Cumplimiento	2.346	2.333	99%
Código de ética, transparencia y buen gobierno	2.211	2.174	98%
Seguridad y salud en el trabajo	2.178	2.057	94%
Continuidad del negocio	2.178	2.085	96%
Seguridad de la información	2.065	1.980	96%
Curso riesgo de mercado y liquidez	262	257	98%

Cursos realizados por empleados

Nombre del curso	Número Total de empleados	Número Empleados que realizaron el curso	Porcentaje cumplimiento
SAC	1.051	1.025	98%
SARO	960	908	95%
Cumplimiento	858	809	94%
Código de ética, transparencia y buen gobierno	750	664	89%
Continuidad del negocio	867	749	86%
Seguridad de la información	766	602	79%

Cursos realizados por terceros

NUEVOS MODELOS DE TRABAJO EN TUYA

Tuya está comprometida con el bienestar y las necesidades de sus colaboradores. De manera decidida, se viene acompañando el futuro del trabajo, con el objetivo de fortalecer la cultura y fomentar el trabajo en equipo, la innovación y la generación de valor.

En 2022, fue un privilegio, como Compañía, comunicar a los colaboradores las opciones de trabajo flexible que hacen parte de la propuesta de valor al colaborador, creando entornos de trabajo donde prima el balance trabajo-vida personal. Estas nuevas definiciones, están alineadas con las tendencias mundiales que marcan la pauta en el futuro del trabajo y hoy, con orgullo, Tuya declara que es un caso de éxito en la definición e implementación del modelo de trabajo flexible.



Como Compañía se habilitaron dos modalidades de trabajo:

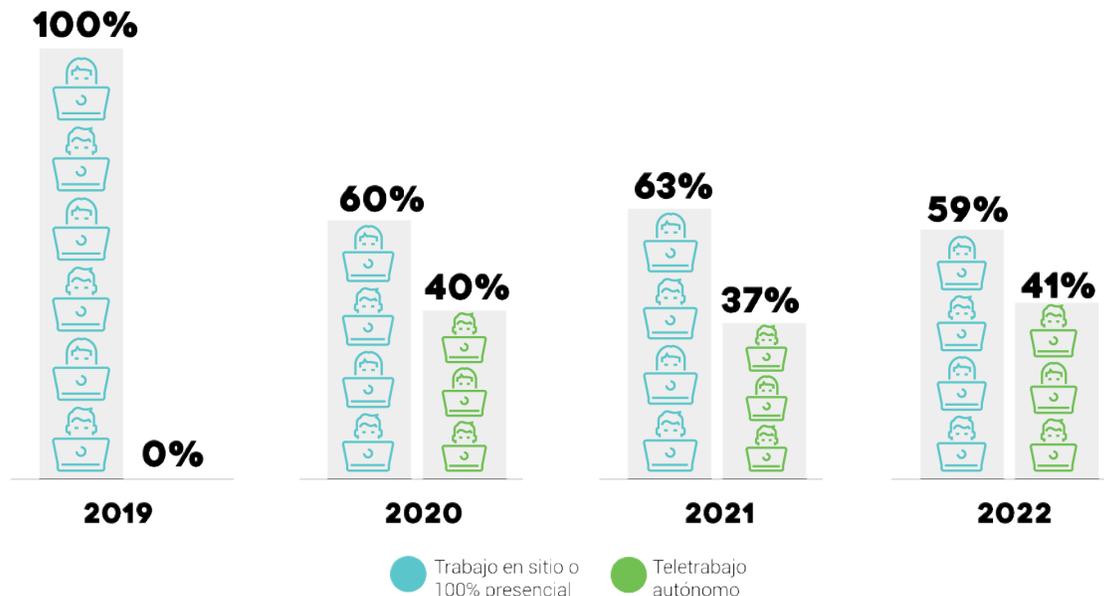
1

Trabajo en sitio o 100 % presencial. Los colaboradores asisten a las instalaciones que Tuya disponga para desarrollar su actividad laboral durante toda la jornada ordinaria. En esta modalidad permanecen aquellas personas que por la naturaleza de sus labores y especialmente por la atención que prestan al cliente seguirán trabajando en sitio.

2

Teletrabajo autónomo. Los colaboradores desarrollan las actividades laborales a través de las tecnologías de la información, **sin requerirse en su totalidad la presencia física en las instalaciones de Tuya.** En esta modalidad el empleado labora la mayor parte del tiempo **desde su propio domicilio en Colombia** y en algunas ocasiones asistirá de manera presencial a la oficina, siempre y cuando se tenga claro un propósito y objetivo para asistir a la oficina, ejemplo: espacios de co-creación, ideación con los equipos de trabajo, sesiones de planeación o retrospectiva, espacios de socialización e integración, entre otros.

A continuación, se presenta la evolución en cifras de la cantidad de colaboradores que se han tenido en las dos modalidades de trabajo:



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN



En Tuya, la mayor motivación son las personas, por eso, la organización declara que "Nuestras diferencias harán la diferencia". Es la gente única, llenas de historias que crea una familia de

2.155 PERSONAS,

con una combinación casi infinita de diversidad, de talentos, formas de pensar, habilidades, gustos y preferencias

En Tuya se tiene la firme voluntad de fomentar un estilo de liderazgo humano e inclusivo, contar con equipos de trabajo diversos como palancas de cambio, innovación y sostenibilidad del negocio.

La Compañía cree en la importancia de gestionar la diversidad de manera responsable, integradora, inclusiva y transversal en los equipos de trabajo: las grandes ideas y los mejores resultados nacen de las diversas perspectivas culturales, las diferentes habilidades, capacidades, formas de pensar y de sentir. Estas son características clave para impulsar los mejores resultados en un mundo en constante cambio.

En Tuya se hace una apuesta por eliminar las barreras y sesgos inconscientes, para continuar siendo una organización en la que todas las personas pertenecen, son vistas, escuchadas, respetadas, apoyadas y valoradas, con igual acceso a la información y con las oportunidades necesarias crecer.

Se ha iniciado un camino intencionado para definir una estrategia corporativa que permita gestionar la diversidad y equidad de una manera consciente y responsable, para potencializar procesos inclusivos y transformar la cultura en ambientes con una mayor apertura para abrazar la diversidad. Una manera de construir país es fomentar la inclusión y gestionar la diversidad, para que los diferentes grupos poblacionales sean visibilizados e incluidos.

Dentro de la estrategia de Sostenibilidad se cuenta con un enfoque en equidad y diversidad, pilares clave en la transformación cultural de la Compañía y en el aporte social para aportar al desarrollo de un mejor país.

Se ha intencionado de manera genuina un camino para gestionar la diversidad, esto quiere decir que se han dispuesto los recursos necesarios **para diseñar una estrategia que lleve a Tuya a ser una organización referente en brindar igualdad de oportunidades y contribuir al desarrollo social y económico del país.** Para esto se ha dispuesto una estrategia que se ha denominado IDEAL con cinco frentes de trabajo alineados con la estrategia de Sostenibilidad y por ende con los ODS.

El primer frente es la inclusión e igualdad. Este tiene como propósito definir las políticas, ajustes razonables en procesos clave, eliminación de sesgos, estereotipos, prejuicios, gestión de alianzas estratégicas, gestión de indicadores que permitan garantizar la NO discriminación en los entornos laborales.

El segundo frente es diversidad, el cual cuenta con todas las iniciativas enfocadas a la apertura y cambios culturales para reconocer, aceptar y valorar las diferencias con foco en diversidad sexual y generacional.

El tercer frente es equidad de género. Este contiene todos los programas con enfoque en el cierre de brechas de género, garantizando las condiciones de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

El cuarto frente es accesibilidad. Este abre una ventana de oportunidad para realizar transformaciones para fomentar la participación de poblaciones con mayor riesgo de vulnerabilidad con foco en poblaciones con discapacidad.

Y el último frente y uno de los que serán los pilares de la transformación cultural es liderazgo humano e inclusivo, con el cual se sumarán líderes que serán influencers que permitirán avanzar hacia una cultura más incluyente, eliminando las barreras invisibles logrando equipos altamente diversos.

Para llevar a cabo el propósito de obtener una reputación y marca empleadora de alto nivel, un conocimiento especializado de DEI, una experticia que impactará en la estrategia corporativa, y aportar a una mayor innovación mediante la gestión de equipos diversos se ha planteado una ruta de iniciativas del 2022 al 2024 donde:



- **Se pasará del compromiso a la acción:** se contará con un plan estratégico transversal a toda la organización, KPI's de diversidad, y anclaremos D&I a la cultura corporativa.
- **Se definirá una estrategia de vinculación de poblaciones** más vulnerables con la ejecución de proyectos para disminuir las desigualdades sociales.
- **Se fortalecerá el liderazgo inclusivo** acompañando de una estrategia de cambio cultural.
- Se potenciará una **ruta de formación** y se contará con Embajadores DEI.
- **Se prepararán entornos accesibles de forma sostenible** en el tiempo con productos y servicios para todas las personas.
- **Se romperán zonas de confort paralizantes**, para abrirse a públicos potenciales y diversos de forma natural, eliminando sesgos en la inteligencia artificial y en los procesos clave.
- **Se cerrarán brechas en equidad de género**, avanzando más allá de lo exigido por la ley.
Se lograrán **certificaciones** que permitan transformar la cultura.
- **Se facilitará la apertura de nuevos colectivos y mercados** con una mirada de negocio, talento y desarrollo de escenarios inclusivos.
- **Se redefinirá la estrategia de comunicación a nivel interno y externo** con una comunicación ágil y personalizada, moderna e incluyente.

EN 2022

SE HICIERON AVANCES EN:



Evolución en la medición Weps Onu Mujeres, pasando del nivel principiante a un nivel intermedio. Se reconoce la importancia de la igualdad de género y se toman medidas concretas para introducir políticas y prácticas.



Se desarrolló un marco de actuación en el proceso de selección para garantizar entrevistas de selección del mejor talento sin sesgos, la cual ha sido socializada a todos los líderes que tuvieron procesos activos en 2022.



Se realizó el primer Foro para conversar sobre las nuevas masculinidades, **con la participación de más de 400 personas, en el que los líderes masculinos invitaron a una transformación cultural** en vía de una sociedad más igualitaria.



Se realizó un foro con la ponencia de mujeres del Comité Directivo **para conversar con más de 500 personas en la importancia de la equidad de género** en las organizaciones.



Se abrió la oportunidad para alinear a todos los líderes y miembros de equipo que transforman procesos de Talento para reflexionar sobre diversidad e inclusión en la primera Mesa de Diversidad.



Se realizó una alineación con el Comité Directivo sobre la estrategia de Diversidad en la que **se aprobó la continuidad de la ruta de trabajo 2022-2024**.



Tuya fue elegido como representante del sector privado para participar del Comité de Interlocución 2022-2024 de la Alcaldía de Medellín, el cual, es un espacio creado mediante el Decreto 0841 de 2020, cuyo objeto central es "servir de instancia de interlocución entre la sociedad civil, la academia, el sector privado, para lograr el intercambio de saberes, **la coordinación y articulación y concertación con entidades del sector privado y social, para así implementar acciones que contribuyan al cumplimiento de la garantía de los derechos de las mujeres** y que puedan fortalecer los procesos de iniciativa privada, social y comunitaria que favorecen la equidad de género, y que se pueda estimular la participación de las mujeres y sus organizaciones en la gestión de iniciativas que permitan el acceso y el disfrute de sus derechos". (Artículo 14, Decreto 0841 de 2020).



Tuya es representante del Comité de Interlocución ante el Comité Intersectorial en el mismo periodo, el cual es un órgano consultivo de la administración pública, en especial de la Secretaría de las Mujeres, y las entidades corresponsables de la política pública. Este comité tiene el alcance de implementar la política pública para producir recomendaciones acerca de las mismas.



Comité de Diversidad e Inclusión Asobancaria: se participa contribuyendo con el gremio bancario para que el acceso a la banca sea universal y se conecte con la diversidad colombiana en todas sus formas, creando productos, estrategias y políticas con enfoque diferencial que la protejan y la reconozcan.



Voluntariado: En alianza con la Fundación Éxito, se hizo un acompañamiento a hacer mercado y brindar consejos de consumo responsable con **un enfoque de educación financiera a 42 madres gestantes con niños menores de dos años en situación de vulnerabilidad** socioeconómica en Medellín.



LAS GRANDES APUESTAS PARA EL 2023

La gestión estratégica del talento es uno de los focos para Tuya en 2023. Por ello se seguirá trabajando de manera decidida en el propósito de transformar vidas positivamente, y se continuará fortaleciendo la cultura.

En Tuya enfocaremos la gestión estratégica DEL TALENTO PARA 2023 EN



Transformación Digital del talento-Analítica y tecnología
Comunicaciones efectiva y digital
Riesgos Laborales y Operativos

Liderazgo 3.0 y Cultura 3.0

En Liderazgo, el foco será la reconversión del talento, fortaleciendo el Banco de Talento para los planes de sucesión de primer nivel y cargos críticos, así como los programas de altos potenciales. También, se hará fuerte enfoque en la formación de líderes para estos momentos de cambio. Se busca formar a los líderes del futuro y entregarles herramientas a los colaboradores para que desde ya entiendan cómo vivimos el liderazgo en nuestra cultura.

Por ello, se continuará con la Ruta de la Cultura, acercando el sueño, los valores y la estrategia a todos los colaboradores. Se buscan conexiones cada vez más cercanas, fortalecer el ADN Cultural, que propone una cultura digital, innovadora e inclusiva. Así mismo, se fortalecerán los valores (integridad, autonomía, innovación, flexibilidad y consciencia) en la nueva realidad híbrida. Al mismo tiempo, se seguirá invirtiendo en Programas de Desarrollo de Liderazgo y en el establecimiento de planes de carreras ágiles.

Diseño organizacional y gestión del cambio

Uno de los pilares fundamentales de los focos estratégicos de Tuya es la gestión estratégica del talento. Las organizaciones enfrentan tiempos de incertidumbre y confusión, y en Colombia, en particular con impactos económicos y sociales que nos desafían aún más para poder gestionar el talento de una manera consciente. La "presión es triple" en el desempeño de los negocios, pues hay 3 fuerzas sucediendo al mismo tiempo que la mayoría de los líderes probablemente nunca habían experimentado: inflación al alza, escasez de talento costoso y restricciones en la cadena de abastecimiento.

La forma de trabajar en Tuya mediante metodologías ágiles a escala es una realidad, esto ha permitido trabajar con estructuras flexibles y líquidas, las cuales se diseñaron en función de la estrategia. Es por todo lo anterior que Tuya se apoyará en modelos de gestión de cambio que se basan en círculos abiertos de comunicación, que permitan la circulación de información de una manera transparente y cercana con los colaboradores y el entendimiento de los diferentes cambios internos y provocados por el entorno.

- El Diseño organizacional tendrá en el 2023 las siguientes prioridades.
- Reorganización dinámica de equipos.
- Rediseño de Roles y Modelo de Negocio.
- Diseño por flujo de valor.

Atracción y retención del mejor talento

Se fortalecerá la Propuesta de Valor del Empleado, la cual está centrada en las necesidades de los empleados. Dicha propuesta tiene los siguientes frentes:

- Propósito compartido
- Crecimiento personal y profesional
- Flexibilidad
- Protección social y familiar
- Bienestar integral



2023 será un año en el que se potenciará la comunicación, ya que todos los colaboradores deben tener la mejor experiencia con el uso de los privilegios.

De la mano de una comunicación asertiva, se buscará que las personas se apropien de cada uno de los beneficios que ofrece la Compañía, los conozca, reconozca y disfrute. Esta estrategia, fortalecerá la marca empleadora y se complementará con acciones de pronóstico de demanda de la contratación y de marketing de atracción con el objetivo de atraer y retener el mejor talento.

Upkilling y Reskilling

Es uno de los grandes objetivos, seguir reconvirtiendo el talento en los frentes analíticos, digitales, innovación, entre otros, por ello se seguirá invirtiendo en la formación y desarrollo del talento. El Talento Humano debe cualificarse para garantizar que siempre se cuente con personas capacitadas y actualizadas de acuerdo con las necesidades de talento en Tuya. Es por ello por lo que las prioridades estarán marcadas en:

- Un "On boarding personalizado"
- Academia de Líderes
- Mentorías Inversas
- Comunidades de práctica
- Casos de Uso

Seguirá siendo un instrumento la Universidad Tuya, en la que la formación digital seguirá marcando la pauta, así como las comunidades de aprendizaje de Analítica, Marketing Digital, Comercial, Experiencia, entre otras. Asimismo, será un año para fortalecer los conocimientos en cobranza, generando nuevas capacidades en un frente clave para el año 2023.

También se seguirá invirtiendo en el liderazgo medio, por ello se tendrá la Academia de Líderes que tendrá el objetivo de fortalecer sus conocimientos y competencias en momentos de incertidumbre, gestión de equipos diversos y ambientes VUCA.

En el 2023, ¡Talento, se transforma!

Talento tiene el sueño de evolucionar digitalmente la experiencia de los Empleados, al mismo ritmo que lo hace la Compañía de cara a los Clientes. Se quiere seguir siendo un COE en constante evolución y cambio, marcar la diferencia pasando de una Gestión Humana tradicional a ser una Gestión Humana disruptiva, más digital e innovadora lo que ayudará a fidelizar al mejor Talento. Esto, se logrará a través de la Evolución de los procesos, políticas, beneficios, y en general, de una propuesta de valor personalizada y, por ende, más atractiva.

Vale la pena mencionar que el 82 % de los empleados dicen que es importante que su organización los vea como una persona, no solo como un empleado y solo el 45 % de ellos cree que su organización los ve de esta manera. (Información tomada de Gartner).

Por lo anterior, para lograr este sueño en el 2023 se trabajará desde diferentes frentes:

- 1 Con la segmentación de los empleados se tendrá claridad y foco de hacia dónde se deben enfocar los esfuerzos,** garantizando que lo definido satisfaga las necesidades reales de los Empleados. Primará la calidad por encima de la cantidad.
- 2 Con la información que se tiene, se ampliará, potenciará y hará uso del conocimiento profundo de los empleados,** aplicando los beneficios de la digitalización y la analítica de datos a momentos que importan de la Experiencia del Empleado (Propuestas de Valor, Onboarding, gestión de desempeño, formación, entre otros).
- 3 Digitalizar la experiencia del empleado evolucionando así el rol de Talento Humano y enriqueciendo los momentos de verdad de los colaboradores** en su viaje en todo su ciclo de vida en Tuya.
- 4 Evolución de tecnología y procesos. Se sueña con un Ecosistema Digital, un ChatBot de atención más robusto, un Centro de Contactos disponible para el Empleado, un CRM que permita conocerlo y atenderlo mejor,** ofrecerle acceso y garantizarle una autogestión digital a productos que usan tanto nuestros Empleados como Clientes, y por qué no, ¡Con una APP! Sin duda alguna, se aprovecharán las capacidades existentes en Tuya. Se sacará provecho del camino recorrido por la Compañía para habilitar productos, canales y servicios para entregar nuevas soluciones en el mundo digital de los Empleados.



ECOSISTEMA DE ALIADOS

Tuya es una Compañía que nació con el propósito de desarrollar un producto de financiación para los clientes del Grupo Éxito y con esto empezó a recorrer el camino de las alianzas, con un modelo de negocios B2B2C en el que se establece una relación entre el aliado, el cliente del aliado y Tuya.

Es un camino recorrido por más de 20 años en el que se ha creado un círculo virtuoso que busca habilitar las mejores soluciones financieras y no financieras para los aliados. Con esto se empieza a construir una relación basada en el conocimiento profundo del aliado, sus necesidades y las de sus clientes y generamos un modelo de negocio que busca complementar la propuesta de valor, atraer nuevas fuentes de ingreso, incrementar el número de clientes y una mayor fidelización tanto para el aliado como para Tuya.

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO COMO UN CÍRCULO VIRTUOSO

Esto nos lleva a tener más clientes leales que nos recomiendan, entregándonos información que nos ayuda a tener un mejor conocimiento de nuestros clientes y aliados para así darles la solución que más se ajusta a sus necesidades.

Gracias a esto y con una experiencia extraordinaria transformamos la vida de los clientes del aliado porque obtienen:

- Acceso al crédito y otros servicios financieros de la mejor calidad.
- Ofertas y beneficios dentro del aliado.
- Acompañamiento en sus finanzas personales.



Conquisto aliados afines al segmento masivo, comprendo su negocio y construyo las mejores soluciones financieras hechas a su medida

El aliado se ve beneficiado porque complementa y mejora su modelo de negocio con:

- Una propuesta de valor más amplia.
- Nuevas fuentes de ingreso.
- El crecimiento de su base de clientes.
- Mayor fidelización de sus clientes.

El ejercicio de este modelo de negocio pretende transformar la vida de los clientes, brindando oportunidades para hacer posibles sus sueños y a través de las soluciones que ofrece Tuya, entregar la mejor experiencia, lo que deriva a la vez en más clientes leales usando y recomendando estas soluciones para satisfacer sus necesidades, más información y conocimiento de cliente para seguir fortaleciéndolas y, finalmente, más aliados dispuestos a incorporarla en su modelo de negocio.

El avance en la estrategia de ser el mejor aliado financiero a través del Banking as a Service, hoy lleva a Tuya a estar presente en diversos ecosistemas como retail, transporte masivo, viajes aéreos y telecomunicaciones, entregando la mayor oferta de servicios financieros cotidianos para más de y

2,4 MILLONES DE COLOMBIANOS

con un **potencial de más de \$30 millones** de clientes derivado de los aliados.

En este modelo de negocio B2B2C se han desarrollado unas capacidades que permiten diferenciarnos:



Experiencia en financiación por medio de tarjetas de crédito y créditos.



Ciclo de crédito desarrollado que permite atender la base de la pirámide.



Infraestructura construida y tecnología apificada que permite estar embebidos en todos los canales del aliado para que la experiencia de usuario sea sobre su marca.



Tuya es una marca invisible y quien es protagonista es la marca del aliado en la cual el cliente confía.



Modelo de distribución con presencia en el mundo físico combinado con capacidades en el mundo digital



Modelo de trabajo y cultura ágil que permite responder rápidamente para entregar soluciones a la medida de los clientes del aliado.



El desarrollo potencial de profundizar a los clientes con beneficios en el ecosistema de aliados que ya tiene Tuya.

ALIANZAS CON PROPÓSITO

En compañía de este gran ecosistema, se logra llevar inclusión financiera a todo el territorio colombiano, entregando a los clientes de la base de la pirámide la posibilidad de cumplir sus sueños y los de sus familias, con excelentes precios y calidad, productos con garantía, contando con respaldo y la confianza del mayor retail de Colombia.

Hoy se cuenta con un portafolio de créditos, tarjetas de crédito, seguros y cuentas digitales, acompañado de diferentes propuestas de valor que resuelven necesidades cotidianas, todo en un mismo lugar, generando experiencias diferenciales dentro del ecosistema de Grupo Éxito, maximizando las capacidades de cada uno de los aliados.

Uno de los beneficios más importantes de la propuesta de valor para los clientes del aliado, es el ahorro que éstos perciben cuando usan los productos de Tuya: en 2022, se entregaron ahorros a los clientes del ecosistema que ascienden a más de

**\$100.000
MILLONES**

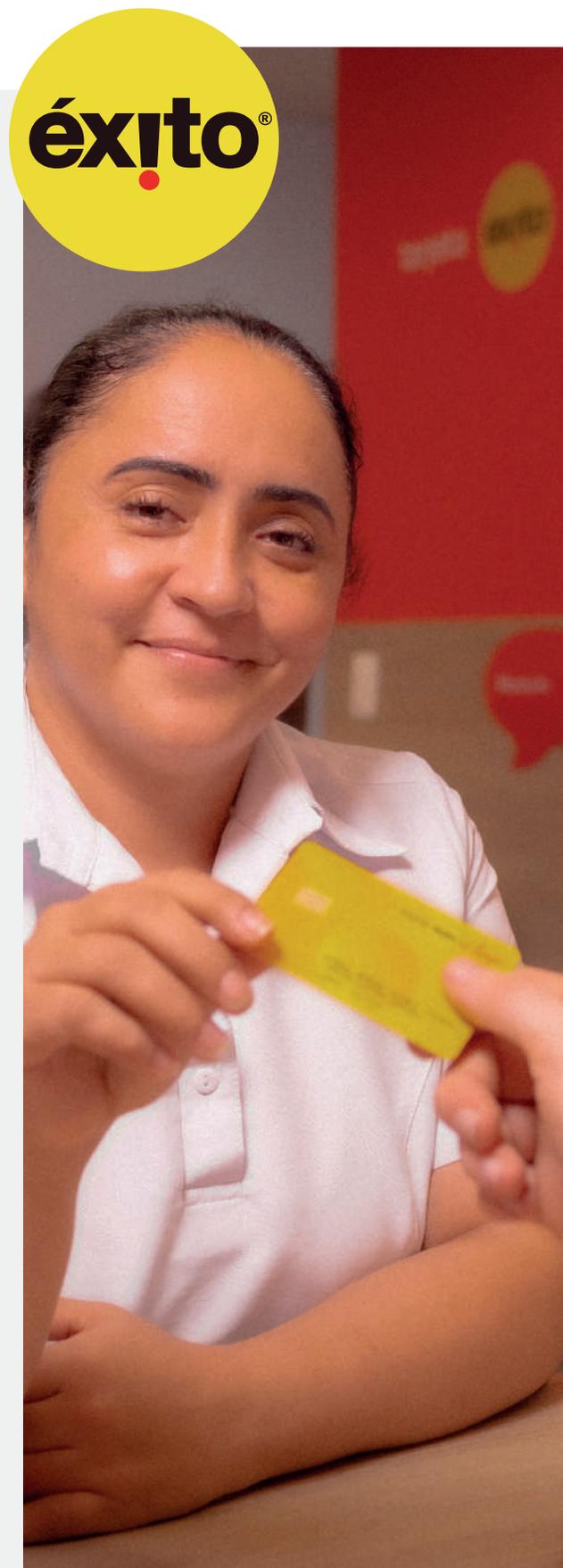
Con el portafolio de medios de pago, también se apoya la inclusión digital, dando a los colombianos la posibilidad de comprar por internet; actualmente los productos de Tuya son el principal medio de pago de las ventas que hace el Éxito a través de sus canales digitales.

Adicionalmente, se complementa la propuesta de valor del aliado al ser parte del programa de fidelización más grande del país, Puntos Colombia, con el que los clientes se sienten recompensados al comprar lo que necesitan.



Durante el último año los clientes lograron acumular más de 1.300 millones de puntos con los medios de pago de Tuya, puntos que pueden convertir en dinero para comprar dentro del ecosistema y otros aliados.

Por otro lado, el modelo de atención presencial evolucionó para recuperar y ampliar la cobertura en el retail. **Se implementó un modelo Phygital, que recoge lo mejor de las capacidades digitales de la Compañía y crea una experiencia en presencia física con interacción digital, no sólo vendiendo, sino atendiendo oportuna e integralmente las necesidades del cliente.** Este modelo Phygital, permitiraá escalar de manera liviana, rentable y eficiente. Además, se apoyó la estrategia de transformación de la experiencia de los clientes de Grupo Éxito con sus almacenes Éxito Wow y Carulla Fresh Market.





ALKOSTO **Tarjeta de crédito**

El 2022 fue un año de transformaciones para la alianza, en la que se replanteó la propuesta de valor y se definió que la diferenciación debe venir desde la experiencia del cliente, siendo simples y claros en todo lo que se hace y comunica. **Adicionalmente, la adopción digital sigue siendo un pilar de movilización para la alianza.**

Continuando con esta adopción digital, durante el 2022 se logró una gran transformación gracias a la habilitación de la APP Tuya para los clientes de la alianza, como un canal para la solución de las principales consultas que antes hacían por canales tradicionales, mejorando la disponibilidad de la información sin tener que llamar o desplazarse a un centro de atención.

Se hizo acompañamiento al aliado en la expansión de negocio, logrando una cobertura del

**95% DE LOS
PUNTOS DE
ALKOSTO
Y KTRONIX
A NIVEL
NACIONAL.**

En el segundo semestre, se lanzó un nuevo producto de crédito dirigido que incursionó en la financiación para las motos AKT, **que ofrece la posibilidad de realizar la compra con financiación atrayendo nuevos clientes para la alianza.**

AHORA TODAS NUESTRAS TARJETAS SERÁN MASTERCARD



En 2022, pensando en mejorar la propuesta de valor para los clientes, se reconfiguró el portafolio de tarjetas marca privada Éxito y Alkosto, reemplazándolas por tarjetas franquiciadas Mastercard, que permitirán entregar una experiencia con estándares y calidad mundiales.

A diferencia de las tarjetas de marca privada, las tarjetas Mastercard van de la mano de la inclusión digital responsable, pues les da el acceso a los clientes a compras por internet de manera segura y, al mismo tiempo, les permite transar mundialmente en cualquier comercio respaldado por la franquicia. Con sus tarjetas Mastercard pueden hacer avances por ATM a nivel nacional e internacional.

Además, con las nuevas tarjetas Mastercard se habilita la tecnología sin contacto, con la que se acompaña la cotidianidad de los clientes, al permitirles realizar compras físicas de manera más simple, ágil y segura. Esta misma tecnología es la que ha permitido lograr también experiencias sin contacto desde el celular.

VIVA

En compañía de Viva Air y Puntos Colombia, se desarrolló la primera alianza en el sector aéreo del país que se apoya en un modelo de **Banking As A Service**. El propósito principal es democratizar el sueño de viajar de los colombianos y permitir la inclusión financiera y digital en el país. Actualmente el 40 % de los clientes de esta alianza son del segmento oportunidad, donde encontramos clientes de bajos ingresos y clientes que no han tenido experiencia con el sector.

MÁS DE 10.000 PERSONAS HAN VIAJADO

por primera vez con la aerolínea Viva, financiadas por Tuya, en el marco de esta alianza, permitiendo que los clientes financiaran tiquetes y servicios adicionales con un

30% DE DESCUENTO

de descuento en su primera compra y un 10% en las compras posteriores.





Claro

En alianza con la empresa de telecomunicaciones Claro **se abrió la puerta a miles de posibilidades al crear acceso a la democratización de los colombianos para que puedan tener acceso a internet y logren cubrir sus necesidades personales y educativas** al igual que comunicarse con sus seres queridos. Claro es un aliado que cuenta con

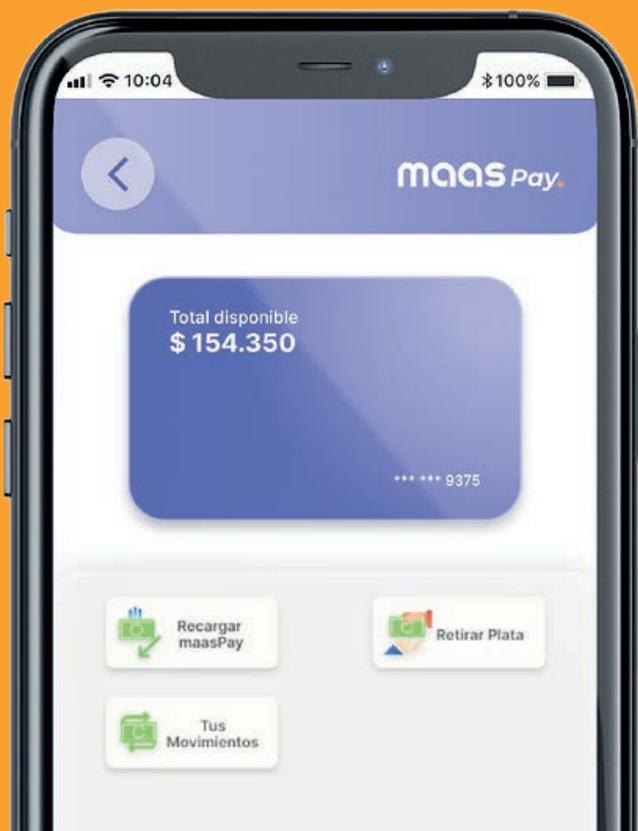
32 MILLONES DE CLIENTES

50 % de participación en mercado y tiene presencia en 390 ciudades a nivel nacional.

En compañía de Claro y de Puntos Colombia, se busca resolver las necesidades de los clientes que desean realizar sus compras a crédito y ahorrar a través de beneficios como devoluciones y acumulación de puntos en sus transacciones.

Se lanzó la Tarjeta de Crédito Claro Pay dando acceso a financiación no solo a los clientes con experiencia crediticia sino también a clientes que no la tienen, impactado alrededor de un 70 % de los clientes con ingresos inferiores a 2 SMMLV o que no son bancarizados.

Por su experiencia en el desarrollo y profundización de alianzas, su visión estratégica de banca como servicio y su experiencia con clientes de la base de la pirámide, Tuya fue elegida en 2021 como aliado estratégico para participar en el negocio digital de movilidad urbana intermodal para la ciudad de Bogotá y a futuro por otras ciudades del país. **Este negocio digital busca simplificar la forma en la que los usuarios de transporte público se movilizan por la ciudad, aumentar la productividad y mejorar el acceso a soluciones financieras a los usuarios del sistema de transporte masivo.** Esta iniciativa fue definida como Maas, haciendo referencia a Mobility As A Service, como base fundamental para la democratización digital del servicio de transporte.



maas.

Durante el 2022 Tuya acompañó a más de

54.000

ciudadanos a facilitar el acceso del transporte masivo de Bogotá por medio de la recarga digital de la tarjeta tullaave, llegando a

129.000

ciudadanos desde que se habilitó la alianza en el 2021 y logrando movilizar más de

\$3.620

MILLONES DE PESOS EN RECARGAS DIGITALES.

Tuya espera ser el aliado principal para brindar soluciones de medios de pago en la movilidad de Colombia a través del aliado Maas, permitiendo el fácil acceso a todo el sistema de transporte y aumentando la inclusión financiera.

Es así como hoy Tuya está presente en diversos ecosistemas como retail, transporte masivo, viajes aéreos y telecomunicaciones ampliando el alcance para entregar la mayor oferta de servicios financieros cotidianos a los colombianos y seguir avanzando en la aspiración de "ser el mejor aliado a través del Banking as a Service".

Es así como hoy Tuya está presente en **diversos ecosistemas** como retail, transporte masivo, viajes aéreos y telecomunicaciones entregando la mayor oferta de servicios cotidianos.





INCLUSIÓN FINANCIERA Y DIGITAL

Tuya continúa aportando a la inclusión financiera de sus clientes, entregándoles educación financiera que le permita acompañarlos en su experiencia con los productos y aportar al modelo de madurez de inclusión de la Compañía.

Según el Banco Mundial, la inclusión financiera es el "acceso que tienen las personas y las empresas a diferentes productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades y que se prestan de manera responsable y sostenible" y es un elemento clave para reducir los niveles de pobreza y aportar en el crecimiento económico de las personas. Por esta razón, para Tuya la inclusión financiera es una bandera y uno de los principales movilizados de sus acciones como Compañía.

Una de las maneras de cumplir el sueño de transformar positivamente la vida de nuestros clientes, es acompañándolos en el camino de usar responsablemente sus productos y tomar decisiones informadas con respecto a sus finanzas.

Por esta razón, se ha diseñado un modelo de medición de la inclusión que considera variables importantes a partir de las cuales se puede medir el impacto de las acciones y que parte de la comprensión de que la inclusión no solo tiene que

ver con el hecho de brindar acceso, sino también con entregar capacidades y herramientas para que la experiencia de uso de los productos sea responsable, informada y de calidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, el modelo de madurez de inclusión contempla variables como el acceso, concebido como la puerta de entrada para los clientes al mundo financiero y que tiene que ver con la posibilidad de tener productos financieros que parten de la comprensión de las necesidades de los mismos; el uso adecuado de los productos, velando por que tengan un buen comportamiento e historial crediticio; la calidad, en la que se acompaña al cliente en su experiencia de uso y se le entregan herramientas de educación financiera; y la inclusión y adopción digital, donde se busca fortalecer la autogestión asistida y acompañarlos en el camino de resolver sus necesidades en el uso de sus productos.

Logros desde las dimensiones de inclusión financiera en 2022 fueron:

1 ACCESO

- **Más de 105.000 personas ingresaron por primera vez al sistema financiero en 2022, lo que representa un 23 %.**
- El 44 % de personas que ingresaron a la Compañía en el 2022 devengan menos de 2 SMMLV.
- El 50 % de las personas que ingresaron por primera vez al sector financiero en Tuya con un producto de crédito son mujeres, que además tienen un mejor comportamiento de pago, siendo su índice de cartera vencida de 30 días de mora, más de 2 puntos porcentuales por debajo de los hombres.

2 USO

- El 11 % de ahorro en el uso de productos financieros con categorías de bienestar.
- El 84 % de facturación en compras destinado en categorías que generan bienestar.
- Más de \$1.2 billones en categorías que generan bienestar.
- El 35% de los clientes que ingresaron a la Compañía con su primer producto de crédito, 12 meses después adquieren otro producto de crédito formal en el sector financiero.

3 CALIDAD EN EL USO

Se ha logrado que dichos clientes tengan una experiencia con el sector positiva con un **NPS transaccional del 43.5%**, con un crecimiento de cerca de 8 puntos porcentuales frente al 2021.

han implementado algunas estrategias de Educación Financiera buscando acompañar y entregar capacidades financieras a los clientes de inclusión. **Durante este año se llevó a cabo un plan de acompañamiento a través de una llamada de bienvenida donde se les brindó asesoría a**

6.431

dichos clientes, orientándolos en temas relevantes que les sirven de apoyo para entender y usar su producto con calidad y responsabilidad. Además, se activó un agente virtual a través del cual se comparte información y educación financiera y garantizar así la mayor apropiación de esta información. En total fueron

11.036

clientes impactados que recibieron cápsulas de información a través de los canales digitales.

Para medir el impacto de esta estrategia, se implementó la medición del indicador de Conocimiento Financiero, **donde se monitoreó la asimilación de contenidos de educación financiera y el nivel de conciencia financiera adquirido por los clientes de inclusión a partir de esta intervención.** Este indicador dio como resultado un 66 % de apropiación y conocimiento financiero en temas como extracto, seguridad, canales de pago y centrales de riesgo.

Para mejorar este indicador, se continuarán realizando refuerzos constantes en temas como canales de pago y extracto, fortaleciendo las campañas de seguridad y generando rutas de aprendizaje para dar continuidad a estos temas claves.

Sumado a lo anterior, se implementó un modelo de medición del impacto del programa de Educación Financiera con el objetivo de identificar los efectos de esta estrategia y evidenciar hasta qué punto el acompañamiento brindado a los clientes de inclusión tiene efectos en sus comportamientos y en el uso responsable de sus productos. Esta medición arrojó algunos resultados importantes como:

- Los clientes impactados con educación financiera permanecen en mora un **46% MENOS.**

- **EL 36%** de los clientes que no fueron impactados con educación financiera cayeron en mora al menos un día.

- **EL 21%** de los clientes impactados con educación financiera cayeron en mora al menos un día.

Durante 2023, uno de los grandes retos será continuar con esta medición de impacto, considerando otros elementos y variables como como la disminución de las PQRS, de las consultas al centro de contactos por temas de claridad y de la reducción del nivel de esfuerzo en el pago y uso de los productos, que den cuenta de la manera en que todo este acompañamiento a los clientes de inclusión tiene un impacto real en su cotidianidad.

ESTO DICEN NUESTROS CLIENTES

Las **acciones** implementadas por la Compañía en pro de la inclusión financiera **impactan directamente a nuestro público** y ellos en el día a día nos cuentan sus historias...



Sienten que les hemos abierta la puerta a una opción formal y menos riesgosa:

"Gracias a Dios y a la tarjeta ya no ha dependido de esos paga diarios. Siempre ha sido una ayuda. Sea poquita o sea bastante, me ha ayudado mucho a no volver a ese error de los paga diarios. (...) entonces ha sido una ayuda, un granito de arena que tienen uno ahí cuando lo necesite".

**PAOLA MARÍA
GARCÍA VALENCIA**



Fuimos los primeros en confiar en ellos o los únicos hasta el momento:

"La Tarjeta del Éxito me dio la vida crediticia más rápido que otra (entidad). La primera que solicité para la vida crediticia fue el Éxito. (...) después fue que saqué otra".

**MIRIAM ESTELA
VELÁSQUEZ SALGUERO.
55 AÑOS, BOGOTÁ.**

4 INCLUSIÓN DIGITAL

- **530.000 clientes realizaron transacciones a través de medios digitales como: comprar por internet con su tarjeta o hacer uso de códigos QR.** Esto como una manera de acercarlos a otros canales y ampliar sus posibilidades de acceso y uso.
- 1MM de cuentas 100 % digitales TuyaPay.
- Más de 408.000 transacciones no presenciales mensuales (compras por internet con tarjeta + QR).
- 23 % clientes activos con la billetera digital TuyaPay.

5 BIENESTAR

En 2022 se ha construido un modelo de medición del bienestar que partió de entender cómo concebían los clientes el bienestar y como se veía reflejado en su vida cotidiana.

Además, Tuya se referenció con diferentes entidades como Banca de las Oportunidades, Comfama, Sura, la Superintendencia Financiera y Asobancaria y **revisó modelos de medición del bienestar financiero como el conceptualizado por el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), llegando a la construcción de un sistema de medición del bienestar financiero que contempla dimensiones como:**



Conocimiento financiero: tiene que ver con toda la información con la que cuentan los clientes para tomar decisiones.



Toma de decisiones: referida a la manera como llevan a la práctica el conocimiento adquirido y el tipo de decisiones financieras que toman, considerando aquellas que afectan su futuro y que están relacionadas con temas de ahorro e inversión.



Control: relacionado con la autonomía, la libertad y la capacidad que tienen las personas para controlar sus recursos financieros.



Consumo responsable: que tiene que ver con hábitos de compra y consumo haciéndolo de manera informada.



En este sentido, uno de los propósitos para el 2023 es pilotear este modelo y que entre a sumar a la medición de madurez de inclusión financiera, lo que permitirá continuar haciendo evidente los aportes como Compañía en transformar positivamente la vida de los clientes de inclusión.

"En términos laborales la tarjeta significó un desahogo, un alivio financiero (...) porque la utilizamos para muchas cosas (...). Que llegó un proveedor y tiene un pedido de tanto, voy en el carro y retiro y tome su platica, y ya por la noche tengo la plata y voy y consigno".

RAFAEL QUINTERO IBAÑEZ



EDUCACIÓN FINANCIERA

Teniendo en cuenta que la educación financiera es una pieza clave para mejorar el nivel de bienestar de las personas y acompañarlos a tomar decisiones responsables e informadas en relación con sus finanzas, desde el programa de educación financiera "Cuentas con Tuya" se sigue avanzando en el desarrollo de metodologías y procesos que permitan, tal y como lo plantea la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), llevar a las personas a desarrollar "las habilidades y la confianza para llegar a ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, para realizar elecciones informadas, saber dónde dirigirse en caso de requerir ayuda y adoptar otras acciones efectivas para mejorar su nivel de bienestar".

El objetivo en el año 2022 fue ser parte de la cotidianidad de los clientes y empleados, guiándolos para que mejoren su relación con el dinero y cambien sus comportamientos alrededor de las finanzas. Además, se busca generar una inclusión financiera responsable elevando el nivel de conciencia de las personas, para que hagan buen uso de sus productos, mejorando su bienestar financiero y generando valor compartido.

«Cuentas con Tuya»

Con este objetivo, se reestructuró el marco estratégico y se redefinieron frentes de trabajo y población objetivo a impactar, con el fin de tener un mayor alcance de las iniciativas no sólo para clientes y empleados, sino para la comunidad en general. De esta manera, Tuya se enfocó en tres frentes que desarrolló a través del programa "Cuentas con Tuya":

1

Acompañamiento financiero en productos, buscando estar presentes en la cotidianidad del cliente e instalar capacidades para el uso responsable de sus productos financieros. Todo ello, en el marco de la centricidad en la experiencia y el valor compartido.

Durante el 2022 se tuvo el firme propósito de generar cambios en los comportamientos de los clientes **a través de las campañas, planes de acompañamiento e intervenciones. Con este fin, se tuvo como referente el marco teórico y metodológico que ofrecen las ciencias del comportamiento**, lo que permitió identificar sesgos que llevan a los clientes a tomar decisiones, en muchas ocasiones irracionales, con respecto a su dinero, al manejo de sus productos financieros y al comportamiento de pago. De esta manera, las intervenciones buscaron atacar estos sesgos cognitivos y generar conciencia de la importancia de tomar decisiones informadas y responsables.

2

Bienestar financiero, generando intervenciones y entregando herramientas para cambiar comportamientos financieros de clientes, empleados y poblaciones diferentes al consumidor financiero.

3

Inclusión financiera, brindando acompañamiento a los clientes de inclusión y cumpliendo con la normatividad y requerimientos de la Superintendencia Financiera.



Basados en este marco estratégico, algunos de los logros e iniciativas durante 2022 fueron:

1

Generación de alianzas para ampliar el alcance del programa: llegar a nichos nuevos, poblaciones desatendidas y fortalecer medidas de seguridad en temas de prevención de fraude.

FN-CB-240a.4. Durante 2022 fue fundamental el desarrollo de alianzas que permitieron llegar a otras poblaciones y extender el alcance del programa más allá del cliente y poder llegar al consumidor financiero.



En sinergia con la Fundación Éxito se realizó un voluntariado a través del cual **se impactaron 45 madres gestantes y lactantes, acompañándolas en la compra de su mercado mensual, a la vez que se les entregaron herramientas y consejos de consumo responsable.** De igual manera, se llevaron a cabo dos **espacios teórico-prácticos con 20 personas de esta misma población que tuvieron el compromiso de multiplicar este conocimiento a otras madres de la Fundación.** Dichas formaciones se denominaron "Finanzas para la vida" y tuvieron como propósito instalar capacidades financieras en las madres y enseñar sobre el manejo del dinero y la importancia del ahorro.



**Aso
Ban
Caria**

Con Asobancaria se trabajó de la mano en la iniciativa Adopta tus Colegios, que tiene como objetivo **brindar educación financiera a jóvenes estudiantes de diferentes colegios del país y así entregar a una temprana edad herramientas que les permitan tomar decisiones financieras responsables e informadas.** Durante este año, se avanzó en la identificación de dos instituciones educativas de la ciudad de Medellín para apadrinar y en la revisión de los contenidos de esta formación.

Incocrédito
Su Principal Aliado en SEGURIDAD

En articulación con Incocrédito y Asobancaria, **Tuya participó en la Semana de la Seguridad Digital, la cual busca contrarrestar la problemática que se vive actualmente con las técnicas que utilizan los defraudadores para obtener información confidencial de las personas y robar sus datos** (ingeniería social) mediante la implementación de una estrategia de comunicación unificada entre los actores del ecosistema y orientada a educar al cliente sobre las recomendaciones de seguridad que debe tener en cuenta al hacer uso de los canales digitales.

2

Tuya recibió el Sello de Calidad entregado por la Superintendencia Financiera en la categoría "Gestión de Capacidades", subcategoría "Programa de Educación"

CLEVER
FINANCE
EDUCACIÓN FINANCIERA



Este sello, otorgado en primera instancia a la iniciativa de educación financiera para colaboradores, acredita a Tuya con los requisitos de pertinencia, calidad e idoneidad en el criterio Nivel I que otorga la Superintendencia Financiera y la posiciona como un referente en el país. Además de acreditar esta iniciativa, se han reunido las evidencias y condiciones para obtener dicha certificación en otras iniciativas del programa como campañas masivas y educación financiera a través de redes sociales e interacción con diferentes segmentos de clientes. Este fue un trabajo conjunto con el aliado Clever Finance que acompañó a Tuya en el desarrollo de esta postulación y con quien se está avanzando para lograr la certificación al Nivel II de dicho sello.

3

Se continúa acompañando a los colaboradores y entregándoles herramientas que promuevan su bienestar financiero

Se implementó la **Escuela de Educación Financiera "La Tribu"**, entregando a **21 colaboradores con alto nivel de endeudamiento conocimientos financieros** que les permitan mejorar hábitos e interiorizar nuevos comportamientos alrededor de las finanzas. La escuela se lanzó en un piloto realizado en sinergia con el equipo de Bienestar Integral del Empleado, buscando impactar a un grupo específico de colaboradores que se priorizaron por alto nivel de endeudamiento y compra de cartera, logrando disminuir el porcentaje de endeudamiento de los empleados de un **300% A UN 54%**.

Asimismo, se creó un plan de comunicaciones internas para llegar al grueso de los colaboradores a través de mensajes, comunicados, visitas domiciliarias, y campañas como "Cuentas con Tuya" en las redes y "Estamos Cerca", con el fin de entregar herramientas y consejos para promover su salud financiera. Con dicha campaña se llegó a

16.590 PERSONAS,

lo que muestra que con este tipo de iniciativas se puede impactar público más allá de colaboradores.



4

Tuya estuvo al lado de sus clientes estando presentes en su cotidianidad a través de diferentes campañas y planes de acompañamiento

Se fortaleció la campaña de seguridad Hiperatentos, con la cual se impactó a clientes sensibilizándolos en modalidades de fraudes. Sumado a lo anterior, **se desarrollaron campañas como "¿Qué pasa si no pago a tiempo?" con alcance aproximado para 56.000 clientes, y "Ajustes en facturación" con alcance para alrededor de 1.100 clientes**, enfocadas a sensibilizar a los clientes sobre la importancia de pagar a tiempo y generar una mayor apropiación y entendimiento de su factura. Además, se hizo un acompañamiento a casi

50.000

clientes que migraron de la tarjeta privada a la tarjeta Mastercard, entregándoles información puntal para vivir una experiencia de migración sin fricciones.

Además, como una manera de continuar aportando en la centricidad en la experiencia, **se implementó la campaña Mi Conocimiento Mi Cliente**, mediante la cual se sensibilizó y entregó información a casi

1.000

colaboradores de la fuerza comercial sobre temas asociados con la educación financiera de los clientes y el conocimiento que deben tener sobre sus productos. En 2022 se hicieron dos versiones de la campaña, en la que se reforzaron temas infaltables y se amplió el alcance a otros colaboradores (TMK).



Como la abeja, hay que estar con las antenas bien puestas y tener orden en los pagos de tu tarjeta de crédito, para que tus finanzas y tranquilidad, no se vean afectadas.



Recuerda tener al día los pagos de tu Tarjeta de Crédito Alkosto para que siempre disfrutes de todos sus beneficios.





5

Se diseñaron planes de educación financiera a partir del conocimiento del cliente de los aliados y se fortalecieron los contenidos de educación financiera en los canales digitales

Esto se hizo a través del rediseño de la Guía de acompañamiento financiero y del diseño de planes de educación financiera por aliado, partiendo de analizar las necesidades de los clientes y de definir estrategias transversales y específicas a partir de dichas necesidades. **Además, se rediseñó el espacio de educación financiera en la página web de la Compañía y se construyó contenido de educación financiera para la APP,** generando un mayor alcance en la información que se entrega al cliente en los diferentes medios.

6

Medimos el impacto de nuestro programa de educación financiera "Cuentas con Tuya"

Finalmente, con el objetivo de conocer el impacto y la efectividad de las iniciativas de educación financiera en los clientes de inclusión y poder hacer evidentes los cambios en los comportamientos financieros generados a partir de la intervención del programa, **se diseñó e implementó un modelo de medición de impacto a partir de la medición de variables como acceso, uso, calidad en el uso e inclusión digital que arrojó algunos resultados importantes como:**



Los clientes impactados con educación financiera permanecen en mora un

46% MENOS.



EL 36%

de los clientes que no fueron impactados con educación financiera cayeron en mora al menos un día.



EL 21%

de los clientes impactados con educación financiera cayeron en mora al menos un día.

Este se constituye en un insumo valioso para seguir fortaleciendo el programa y dimensionando el alcance de este. Por esta razón, uno de los grandes retos será continuar avanzando en esta medición e incluyendo algunas otras variables que den evidencia de los resultados de la educación financiera en la Compañía **como la disminución de las PQRS y de las consultas al centro de contactos por temas de claridad y la migración de nuestros clientes a los canales digitales.**



EXPERIENCIA DEL CLIENTE

En Tuya, el aliado y sus clientes son el centro de la estrategia, por eso se sigue trabajando para construir relaciones de largo plazo basados en el valor compartido para que el cliente elija, prefiera, use y recomiende los productos de Tuya.

Uno de los principales focos es desarrollar la sensibilidad por el cliente en cada uno de los colaboradores, pues, son ellos quienes diseñan los procesos, productos y canales para que estén centrados en el cliente. También se busca que en cada contacto que tengan con ellos, entreguen una experiencia clara, segura y que acompañe.

En 2022 las acciones que se realizaron para fomentar en la compañía una cultura centrada en cliente fueron:



Se visitaron 30 ciudades, 121 Catts y se impactó a más de 700 colaboradores con sensibilizaciones sobre el manejo de clientes y los comportamientos que se debe tener en cada contacto.



Se diseñaron pasantías para que los colaboradores de diferentes áreas visitaran el centro de contactos, los Catts y las oficinas de cobranzas con el objetivo de escuchar al cliente e identificar posibles planes de acción que se puedan impactar desde su rol. Dichas pasantías la realizaron 176 colaboradores.



Se siguieron teniendo los encuentros de la Comunidad de Práctica de Experiencia. Este año se realizaron ocho, impactando alrededor de 450 personas.

En este año, el indicador de centricidad en el cliente se mantuvo en

3.8, EN UNA ESCALA DE 1 A 5,

lo que implica que se debe seguir trabajando en la formación a colaboradores y ratifica que se va por buen camino.

Trabajar en la experiencia del cliente implica disminuir el nivel de esfuerzo para las personas en términos de tiempo, dinero, desplazamiento, esfuerzo físico, mental y carga emocional que la persona tiene que hacer al vivir una interacción y es por esto, que este año se trabajó en marcar la ruta de trabajo para diseñar experiencias 100 % digitales, logrando reestructurar algunos servicios del centro de contactos y puntos de atención cuando el cliente consulte el extracto, pago mínimo, pago total, movimientos,

fecha de pago y cupo disponible, logrando que alrededor de **90.000 clientes migraran de los canales tradicionales (Físico y telefónico)** a los canales digitales con el menor esfuerzo y fricción posible. **“El diseño centrado en los clientes impulsa la transformación e inclusión digital”.**

La estrategia se mantuvo enfocada en brindar a los clientes una experiencia que va más allá de los mínimos productos viables; amplia en accesibilidad y con el objetivo de lograr mayor funcionalidad, seguridad y autogestión, en su interacción con productos y canales.

Las reestructuraciones que se realizaron en cuanto a procesos de trabajo y un conocimiento más profundo de las expectativas de los clientes, permitieron abordar e implementar soluciones necesarias, en cuator puntos favorables para la evolución de la experiencia digital Tuya:

1 **AUTOGESTIÓN E INMEDIATEZ**

Se implementaron alertas y controles, para brindar al cliente la opción de autogestionarse para activar y/o desactivar las notificaciones que llegan a su correo y celular por cada compra que realiza con sus tarjetas, como método de seguridad y seguimiento de sus gastos.

Más de 18.000 personas configuraron sus notificaciones según sus preferencias, impulsándolas a una nueva interacción con la seguridad, un control más eficiente de los gastos y tiempos óptimos respecto al manejo de sus productos; alcanzando una respuesta completamente satisfactoria de parte de los clientes, en la que califican la experiencia como muy fácil.

Se creó un portal de soluciones de pago en el sitio web, en el que aquellos clientes que necesitan autogestionar sus deudas, sin importar la altura de su mora, pueden llegar a un acuerdo con Tuya. Se empatizó con ellos y se construyeron soluciones según el estado de endeudamiento de su tarjeta de crédito. Se está trabajando en nuevas funcionalidades y canales, para el acceso rápido a esta solución, desde múltiples dispositivos.

En 2022 se tuvieron cerca de 893.000 sesiones de usuarios en el portal, buscando alguna solución para autogestionar un acuerdo o alternativa de pago para las deudas.

Se mejoró la experiencia de pagos de los colombianos. A través de la inmediatez, se diseñó una tarjeta de crédito digital que, una vez aprobada, puede empezar a usarse al instante, generando como resultado una experiencia satisfactoria y práctica para los usuarios.

2 **SEGURIDAD**

Se implementaron soluciones que permiten verificar con mayor certeza la identidad de los usuarios, para aumentar la capacidad de distinguir los intentos reales de los fraudulentos. De esta forma, los intereses de los usuarios y sus productos están protegidos, y ellos pueden estar más tranquilos haciendo trámites seguros en los canales digitales de Tuya. Se evalúan las preferencias y patrones de los clientes con herramientas personalizadas, mientras se reduce el riesgo de fraude.

3 **INTERACCIONES SIMPLES E INTUITIVAS**

Se trabajó para mejorar la experiencia de los más de 443.023 usuarios recurrentes en la APP de Tuya. Se hace una evaluación constante con las herramientas de medición. En una escala de 1 a 5, la claridad con 4,3, y la seguridad con 4,4 fueron los atributos más destacados para ellos. **La calificación en tiendas de APPS fue de 4,0 con más de 27.080 respuestas en encuestas durante este año.**

En Plataforma Web durante este año, se optimizó cada flujo de información y su respectiva interfaz; se alinearon las expectativas del negocio con las necesidades del usuario para incrementar el consumo de contenidos, la adquisición de productos a través de la plataforma y el rango de autogestión para clientes actuales.

Se rediseñaron secciones como Seguros y Asistencias, Sostenibilidad y Educación Financiera; las cuales tienen un tráfico representativo. **Esto hizo que las visitas a las páginas aumentaran entre 40 % y 100 %.** Por otro lado, el resultado de la permanente iteración de flujos de navegación y textos centrados en el usuario han mejorado la experiencia general en la web.

4 INCLUSIÓN FINANCIERA Y ADQUISICIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO, CRÉDITOS Y BILLETERAS DIGITALES

Se trabajó en estabilizar y simplificar las experiencias en ventas digitales (tarjetas de crédito y créditos), facilitando la accesibilidad de los usuarios a los productos y permitiéndoles ingresar al mundo financiero por primera vez.

Se evolucionó la solicitud web de créditos, logrando así más de 3.000 desembolsos. Se lanzaron créditos de bajo monto 100 % digital, manifestado que agilidad y seguridad son los atributos más destacados.

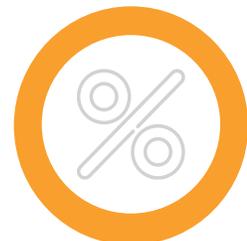
Con el firme propósito de conservar a los clientes, se tiene una estrategia de resarcimiento y compensación, con la cual se busca recuperar la experiencia y la confianza de los clientes cuando las cosas no salen como se espera; para esto, durante este año se implementaron acciones como compensaciones económicas y llamadas de aclaración y acompañamiento con clientes que estuvieron inconformes por la falta de claridad en la compra de un seguro, por la demora en la entrega y activación de su tarjeta, por la no aplicación de un descuento o por el inconveniente para realizar una compra o avance.

Velando por la transparencia y el cumplimiento de la normatividad del Sistema de Atención al Consumidor Financiero durante el 2022 desde SAC se logró:

Cumplimiento satisfactorio a la norma: al atender de forma clara y oportuna los diferentes requerimientos solicitados por la Superintendencia financiera de Colombia y la SIC, tales como Ley 2157 Habeas Data Financiero, Visita Extra Situ, Instrucción Administrativa, Reporte trimestral de quejas, Reporte semestral de Ley de protección de datos, entre otros.

Atención satisfactoria de la Auditoría al SAC realizada por los entes de control (Auditoría Interna y Revisoría Fiscal) en el primer y segundo semestre del año.

GRI 2-25 Procesos y PQRS - sinergia con los Equipos del top de quejas: Con el fin de hacer seguimiento y control a los indicadores de experiencia y los procesos comprometidos en la orden y la instrucción administrativa, se realizó cada mes el comité SAC, un espacio donde se hace sinergia con los equipos y se establecen planes de acción que han permitido dar cumplimiento a lo solicitado por la Superintendencia Financiera de Colombia y **disminuir en un 20 % el total de PQRS respecto a 2021.**



Para el segundo semestre del año, en el informe del sector realizado por la Superintendencia Financiera de Colombia, Tuya se mantuvo fuera del top 10 de las compañías que más reportan quejas, ubicándose en la posición 13 en el primer semestre.

SASB FN-CF-270a.4 Por otro lado, al cierre del año **atendimos un total de 12.744 quejas de las cuales el 1 % fueron interpuestas** por los clientes a través de la Defensoría del Consumidor Financiero y un **8 %**, a las recibidas a través del canal de la Superintendencia Financiera de Colombia. Asimismo, es importante indicar que, de las quejas anteriormente mencionadas, el **5 %** fueron posteriormente impugnadas por el Consumidor Financiero y solo un **3 %** requirieron una compensación monetaria por parte de Tuya.

Se hizo acompañamiento a la construcción de la política de inclusión y diversidad de la Compañía, generando observaciones que permitan mejorar la estrategia de atención incluyente a los clientes.



Se participó en un focus group de Asobancaria, el cual tenía como objetivo promover estrategias de educación e inclusión financiera que integren criterios de discapacidad, equidad e inclusión.





VENTA RESPONSABLE

En Tuya se ha definido como centro de la estrategia brindar una experiencia extraordinaria a clientes y empleados. **Es por ello por lo que, desde el equipo comercial, como protagonistas en la entrega de esa experiencia, se ha declarado que el aporte a esta dimensión es una venta**

RESPONSABLE Y CONSCIENTE

que vaya en pro de ofrecer el portafolio de productos, basados siempre en las necesidades del cliente, teniendo como foco principal la integridad y la consciencia en todas las interacciones con él.

Los esfuerzos se están enfocando esfuerzos en desarrollar un equipo comercial y de servicio muy profesional, con capacidad de brindar a los clientes asesoría en la adquisición de los productos y servicios con la más alta calidad. Por ello se han dispuesto las herramientas necesarias para garantizar que sus ventas y asesorías sean transparentes, alineadas con las expectativas de nuestros clientes y enfocadas en brindar un servicio justo que sea valorado y reconocido por ellos.

SERVICIO JUSTO ADAPTADO A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

Las acciones e iniciativas que se han desarrollado con el fin de apalancar la venta responsable de productos comprenden temas desde la formación, la motivación a través de **planes de reconocimiento y herramientas que impulsan las ventas conscientes que impactan directamente la Experiencia de los clientes**. Las iniciativas que han impulsado este enfoque son:

Modelo de Gestión Comercial -MGCS-

El equipo comercial y de servicio, cuenta con un Modelo de Gestión Comercial y de Servicio – MGCS – definido, una metodología unificada que busca el desarrollo de las personas a través de comportamientos y procesos estandarizados y sistémicos.

Uno de los componentes principales del MGCS es el Modelo de Atención Comercial - MAC, un conjunto de Técnicas de Ventas con las que los equipos comerciales realizan el ofrecimiento del portafolio de productos y servicios en el CATT. Uno de los objetivos del MAC es explicar e informar a los potenciales clientes la oferta de valor y las características de los productos financieros emitidos por Tuya, funcionando como una guía de conversación responsable y protocolos de venta debidamente certificados y enfocados en garantizar la calidad en las ventas.

Dentro del MAC, se refuerza constantemente la necesidad de brindar información clara y precisa, con todos los atributos de los productos y servicios y los costos asociados a los mismos, además de garantizar la entrega de la Guía de Educación Financiera.

Este modelo se encuentra en su fase de implementación y fue ganador en el año 2021 de la convocatoria de beneficios tributarios de Minciencias como una innovación de proceso al potencializarlo con neuroventas y agilidad en ventas.

En 2022 se certificaron el 100 % de los Líderes Comerciales en el MGCS, garantizando con esto equipos alineados con la estrategia y lineamientos de la estrategia comercial.

En el caso de los equipos de TMK, existen Marcos de Actuación y guiones que acompañan todo el proceso de la venta, cuidando la calidad en el ofrecimiento y la claridad en la información suministrada al cliente.

Desarrollo de habilidades del equipo Comercial.

Con el fin de fortalecer las habilidades comerciales y de servicio enfocadas hacia las ventas responsables y con calidad, se pusieron a disposición

317

licencias en la plataforma de Ubits para la fuerza comercial de canal físico y TMK, en la cual se desarrolló un plan de formación de ocho módulos de aprendizaje orientados a:

- **Servicio al cliente**
- **Neuroventas**
- **Gestión de objeciones**
- **Cierre de ventas**
- **Manejo de las emociones**

Entre otros temas transversales a la gestión comercial. A 2022 se ha obtenido una participación del

89%

en los 8 módulos.

Adicionalmente, se otorgaron

110

licencias a Líderes Comerciales y Socias Estratégicas para el desarrollo del plan de formación enfocado en Coaching comercial, el cual tuvo, una duración de ocho módulos. El 100 % de ellos lograron obtener su certificación.

Herramientas de validación implementadas en el Canal Telefónico (TMK).

Con el fin de garantizar la calidad de venta para nuestros clientes y aseguramiento en la entrega de nuestros productos, TMK cuenta con dos herramientas de validación que funcionan así:



Speech Analytics:

Es una herramienta que analiza llamadas de forma masiva para identificar oportunidades de mejora en el proceso de la venta. Permite ampliar la muestra de monitoreo, lo que deja pasar de monitorear el 1% de nuestras ventas a escuchar como mínimo el 20%. Esta herramienta valida tanto la calidad en la venta como el cumplimiento en los atributos propuestos.



Validador virtual (Aseguramiento de la venta):

Al momento de finalizar la llamada de venta, el asesor transfiere al cliente a un **BOT (Herramienta virtual) que refuerza información** correspondiente a tipo de tarjeta, emisor, costos y proceso de entrega; si el cliente está de acuerdo, puede finalizar la llamada o puede manifestar si tiene dudas para que sean aclaradas por el asesor.

Plan de reconocimientos

Tuya cuenta con un plan de reconocimientos llamado



para el equipo comercial, este plan está enfocado a **motivar reconocer y premiar las ventas responsables** de los equipos comerciales, contemplando variables como:

Calidad en la venta de seguros:

con la que se busca garantizar que no se generen cancelaciones por falta de calidad en la venta de seguros; es decir, que el cliente este consciente del seguro que está adquiriendo con Tuya. Este se mide a través del indicador de cancelación de seguros, velando por que este sea menor al

5%

Mora temprana tarjetas:

Con este se busca asegurar que las tarjetas colocadas no lleven más de dos meses en mora, el objetivo es que este se mantenga por debajo del

5%

Activación temprana:



Este indicador tiene como objetivo lograr que los clientes realicen su primera compra con la tarjeta, durante el mismo mes de su adquisición. Es decir, que el comercial deberá invitarlo a que realice su primera compra y así generar los primeros movimientos en la tarjeta con el fin de que aprenda el uso de su producto financiero.

NPS (Claridad y acompañamiento):



Enfocado por la experiencia del cliente a través de los atributos de claridad y acompañamiento, **escuchando al cliente y convirtiendo sus comentarios e inconformidades en accionables que nos permitan gestionar y recuperar su confianza**, a través de un acompañamiento cercano e información clara.

Además, se activó un reconocimiento semestral llamado

“RECONOCIMIENTO CALIDAD EN LA VENTA”

con el cual se pretende minimizar el riesgo en aquellos créditos en los que se identifique la falta de constancia de entrega de la Guía de Educación Financiera. Para este reconocimiento se contemplan las siguientes variables:

- *Mejor NPS.*
- *Entrega y digitalización del 100 % de las guías de educación financiera.*
- *Indicador de cancelación tarjetas.*
- *Mora temprana tarjetas.*

Este reconocimiento tiene como objetivo identificar a los mejores de cada negocio, reconociendo en todo momento la calidad en las ventas.

Este plan de reconocimiento tiene una vigencia desde el 1 de agosto de 2022 al 31 de julio de 2023, apalancando las estrategias comerciales y la venta consciente y responsable, definidas como pilares de los equipos comerciales. Adicionalmente, es clave resaltar que, durante el segundo semestre del año, se ha reconocido a 222 Ejecutivos y Gerentes por obtener los mejores puntajes en las variables anteriormente mencionadas, traducidos en un total de

279

premios entregados entre julio y noviembre del 2022.



PLAN DE PAGA VARIABLE

Tuya cuenta con un plan de paga variable responsable y fundamentado en la calidad de ventas y es evaluado por el Comité de Paga Variable conformado por presidencia y miembros del Comité Directivo.

Este plan es revisado de manera mensual, y debidamente auditado, verificando las variables que define la Compañía en función de sus focos estratégicos. Su objetivo es reconocer el cumplimiento sobresaliente de los objetivos planteados.

Los fundamentos del Modelo de incentivos están basados en la calidad de las ventas, y el desempeño comercial, es por ello por lo que variables tales como cancelación de productos e indicador de experiencia del cliente, son tenidos en cuenta; así mismo, el plan tiene contemplado un descuento el pago de comisiones, de no cumplirse los estándares de calidad.

SASB FN-CF-270a.1. El equipo comercial tiene un componente de paga variable que oscila entre 30 % a 40 % del salario fijo. Dichos pagos son debidamente auditados por el equipo de Desarrollo Comercial y el área de compensación en Gestión Humana y son evaluados por el Comité de Paga Variable.



SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y CIBERSEGURIDAD

El sistema financiero es uno de los sectores de mayor afectación en temas de ciberseguridad por la aceleración de la transformación y su alto componente tecnológico. Por un largo tiempo, la ciberseguridad se ha percibido como un problema de tecnología y delegado a especialistas técnicos como parte de su día a día. En Tuya se entiende la importancia y la relevancia que tiene la seguridad en cada uno de los procesos y diario actuar. Es por esto, que, **a partir de 2017, se estableció como pilar estratégico el cuidado máximo de cada uno de los frentes de la organización mediante el diseño e implementación de la estrategia de ciberseguridad y seguridad de la información.**



Actualmente, la Compañía cuenta con una política de seguridad de la información y ciberseguridad en las que se establece el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, lineamientos, recomendaciones y buenas prácticas de seguridad, con el objetivo de que todos los grupos de interés conozcan y cumplan con esta política, gestionando adecuadamente los riesgos de ciberseguridad, la seguridad de la información y la aplicación de controles tecnológicos, procedimentales y de conducta alineados con la estrategia corporativa, y así procurar mantener la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información, asegurando la continuidad y sostenibilidad del negocio para clientes, empleados, aliados y accionistas.

Se ha creado una metodología de medición de capacidades de defensa y la conformación de equipos y arquitectura para su implementación. Se fortaleció la cultura de seguridad en DevOps,

desplegando tecnologías para la revisión de código estático y ejecución de pruebas dinámicas de seguridad en el ciclo de desarrollo de software de la Compañía, además del acompañamiento permanente a la implementación de metodologías de modelado de amenazas que permitan controlar y mitigar los riesgos de los proyectos. De igual forma **se trabajó de manera proactiva con base en prácticas de Gartner en la mejora del proceso de vulnerabilidades, incorporando revisiones de inteligencia de amenazas y contexto de negocio** para evaluar el riesgo y determinar la criticidad y la priorización. Por último, se fortalecieron los procesos de vigilancia digital específicamente en la defensa activa de los sitios de suplantación de marca (phishing), utilizando la tecnología y las capacidades de SOC.

Desde el pilar de seguridad la Compañía, se vienen adelantando distintas iniciativas orientadas a proteger la confidencialidad y privacidad de los clientes, declarando que es precisamente esta información el activo más valioso.

SASB FN-CF-230a.1 Desde el frente de la seguridad de la información y ciberseguridad, Tuya viene desplegando el gobierno y los controles de seguridad alineados al marco de referencia CSF NIST, priorizando las funciones del marco con un enfoque de riesgo estratégico.



Gobernanza y líneas de defensa

Actualmente la estrategia de Ciberseguridad se encuentra dentro del equipo de Distribución y Ciberseguridad de Tuya. Este equipo es liderado por el vicepresidente de Open Finance, quien reporta directamente al presidente de la Compañía.

El equipo de ciberseguridad se encuentra compuesto por tres líderes y 38 miembros de equipo en los siguientes frentes:

- Seguridad de la información.
- Operaciones de ciberseguridad e Infraestructura de ciberseguridad .
- Seguridad Operación del negocio.



En estos últimos años se han enfocado en el fortalecimiento de las inversiones, el desarrollo de las capacidades y el establecimiento de un equipo idóneo que ha permitido que, a la fecha se cuente con una contención total y cero materializaciones de incidentes cibernéticos en Tuya, contribuyendo así a la protección del ecosistema, además de los aliados y grupos de interés.

Junta directiva / Comité auditoría

Comité Riesgos

1era línea de defensa

2nda línea de defensa

3era línea de defensa

- IDENTIFICAR
- PROTEGER
- DETECTAR
- RESPONDER
- RECUPERAR

1

SEGURIDAD
INFORMACIÓN Y
CIBERSEGURIDAD

PROTEGER

Contención riesgos

- GESTIÓN
RIESGOS
- SEGURIDAD
- SUPERVISIÓN

2

RIESGOS

DEFINIR

Supervisión y
control riesgos

ASEGURAMIENTO
INDEPENDIENTE

3

AUDITORÍA
INTERNA

ASEGURAR

Aseguramiento

4

REGULADOR

VIGILAR

SASB FN-CF-230a.3 Esta estrategia tiene un enfoque que aborda la construcción del denominado ciclo de ciberseguridad que incluye las siguientes líneas de defensa:

1

**Primera línea de defensa:
Seguridad información
y ciberseguridad**

IDENTIFICAR

Se resaltan los avances en la instauración de mecanismos que determinen cuál es la información relevante del negocio: ¿dónde está?, ¿quién es el responsable? y ¿dónde se custodia?, así mismo, el rastreo e identificación para el establecimiento de los accesos de mayor riesgo, permitiendo identificar de forma temprana, las amenazas en los diferentes proyectos e iniciativas.

PROTEGER

Se cuenta con la más sofisticada red de plataformas y herramientas de última generación donde **se destacan las inversiones en el firewall para el debido control de amenazas en el perímetro.** También se actualizó la tecnología para protección de dispositivos móviles (MDM), lo que ha permitido contribuir a la prevención de fuga de información evidenciando que a la fecha no se tiene pérdida alguna de este tipo y el EDR, el cual alerta y protege comportamientos anómalos o sospechosos en todo el ecosistema tecnológico.



A través del SOC (Security Operation Center), se mejoró la visibilidad de la red por medio de nuevas fuentes de monitoreo, donde se realizaron distintos ejercicios y pruebas para detectar proactivamente brechas de seguridad con una estrategia enfocada en el diseño de nuevos casos de uso.

DETECTAR

RESPONDER

Se implementó una solución de automatización, **Secuirty Orquestation Automation and Response (SOAR),** que aumenta la oportunidad en la respuesta ante un posible incidente. Se instauró un proceso de respuesta oportuno para el reporte de amenazas proveniente de colaboradores y clientes.

Se actualizó el Business Impact Assessment (BIA) con los procesos críticos del negocio, con el fin de enfocar la realización de simulacros de ataques mensuales que permitan medir la respuesta de los equipos ante escenarios de ataque cibernético y la necesidad inmediata del restablecimiento del negocio.

Es así como, de manera constante, velamos para que en todos los frentes se proteja a Tuya y se garantice la continuidad y sostenibilidad de la organización.

RECUPERAR

2

Segunda línea de defensa: Riesgos

La estrategia está diseñada desde el riesgo de ciberseguridad, el cual es un esfuerzo de equipo con responsabilidades compartidas en toda la Compañía, este se gestiona a través de:

- La adherencia a las políticas y evaluación periódica de riesgos.
- Incorporación de políticas a procesos de negocios regulares.
- Supervisión de la ciberseguridad a nivel de la organización.
- Vigilancia constante contra ciberataques (p. ej., phishing).
- Monitoreo de la organización y de terceros para cumplimiento de políticas y regulaciones.
- Investigación e implementación de tecnología de seguridad.
- Entrenamientos de ciberseguridad a empleados.
- Implementación de políticas de seguridad en áreas de negocio.
- Aprobación de proveedores solo cuando están en cumplimiento de las políticas de riesgo y ciberseguridad.
- Análisis de trade-offs en prevención del riesgo cibernético.



3 Tercera línea de defensa: Aseguramiento independiente

Durante el año la Auditoría Interna evaluó el cumplimiento de las políticas definidas en materia de Ciberseguridad y Seguridad de la Información, de manera independiente y objetiva, **verificando la efectividad y eficacia de los controles, con el fin de entregar recomendaciones para solventar las oportunidades de mejora detectadas y contribuir a robustecer el Sistema de Control Interno de la Compañía.** Asimismo, validó que la primera y segunda línea de defensa cumplieran con sus objetivos de control y gestión de riesgos de manera adecuada.

REGULADOR

En virtud de su función de inspección, vigilancia y control, la Superintendencia Financiera de Colombia **realizó diversos requerimientos e inspecciones tendientes a verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de Ciberseguridad y Seguridad de la Información por parte de la Compañía.** Derivado de dicha gestión se identificaron algunas oportunidades de mejora que no fueron materiales, frente a las cuales Tuya ha implementado los planes de acción correspondientes.

NUESTRO ENFOQUE

En 2023 se seguirá avanzando en el desarrollo de cada uno de estos frentes dando una especial relevancia en materia de esfuerzos e inversión a los frentes de detección, respuesta-contención y recuperación ante el inminente incremento del riesgo de ciberseguridad que viven todas las industrias a nivel mundial. **Especializarse en estos frentes, permitirá a Tuya, estar preparada ante posibles eventualidades que garanticen la continuidad y sostenibilidad del negocio.**

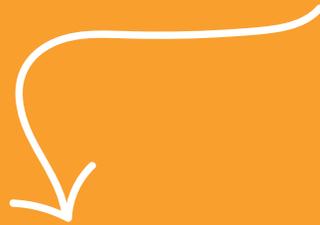
PROTECCIÓN DATOS PERSONALES

Con el propósito de continuar fortaleciendo la gestión integral en materia de Protección de Datos Personales, y conscientes de su alto impacto para Tuya, a continuación, se resaltan las principales gestiones realizadas durante el año 2022:

- Participación en las iniciativas, alianzas y proyectos estratégicos de Tuya, **con el fin de identificar su viabilidad en materia de Protección de Datos Personales,** e igualmente, en la identificación y gestión de los riesgos asociados.
- **Acompañamiento continuo y permanente al proyecto de Open Finance desde la entrada en vigor del Decreto 1297 de 2022,** identificando los impactos en materia de protección de datos personales y evidenciando como principal habilitador para su implementación todo lo relacionado con las autorizaciones de tratamiento de datos personales brindadas por titulares.
- Intervención de procesos con alto impacto en materia de Protección de Datos Personales, **con el fin de identificar oportunidades de mejora y de definir planes de acción en coordinación con diferentes áreas de la Compañía,** con miras a la mitigación de riesgos.
- **Se continúa consolidando una cultura orientada a incrementar la conciencia sobre la importancia de garantizar el adecuado funcionamiento del Sistema Integral de Protección de los Datos Personales,** por lo que se desplegó un plan de sensibilización y capacitación que incluyó: (i) capacitación virtual para todos los colaboradores; (ii) publicación de contenido de interés; y (iii) cuarta edición de la semana de Cumplimiento.

Seguridad de la información

Tuya cuenta con una Política de Protección de Datos Personales **cuyo objetivo es informar de manera clara y suficiente acerca de las finalidades del tratamiento de la información, su alcance, los derechos que le asisten a los Titulares de los Datos Personales**, la forma de ejercerlos y en general transmitir la visión y forma en la que Tuya entiende su compromiso en materia de protección de datos personales. Así mismo, es importante resaltar que la misma se encuentra conforme a las exigencias normativas y a las mejores prácticas establecidas por la autoridad en la materia y se encuentra aprobada por la Junta Directiva.



A la fecha Tuya cuenta con más de

2.4 MILLONES

de titulares que han autorizado el tratamiento de su información con fines comerciales, de publicidad y mercadeo.

SASAB FN-CF-220a.2. Durante 2022 Tuya no recibió ninguna sanción económica por temas relacionados con Protección de Datos Personales.



SASB FN-CF-220a.1. Dentro de las finalidades de tratamiento de la información personal recolectada por Tuya, **se encuentran aquellas que son un complemento a la relación contractual como lo es el tratamiento de información con fines comerciales, de publicidad y mercadeo.** Esta información es de conocimiento del cliente desde el inicio de la relación comercial al igual que la forma en la que puede ejercer sus derechos, desde ese mismo momento, para limitar el tratamiento de su información en relación con dichas finalidades.



GRI 418-1. Durante el año 2022 Tuya recibió 74 quejas por parte de los titulares de datos personales, lo cual representa una disminución

DEL 324%

respecto a las quejas recibidas durante el año 2021.

DIMENSIÓN **GOBIERNO** **CORPORATIVO**



**ALTA DIRECCIÓN
COMPROMETIDA CON
LA SOSTENIBILIDAD**

Tuya cuenta con un **Gobierno Corporativo sólido** que busca ser una constante guía estratégica para la Compañía, que lleve a generar valor para nuestros accionistas y la sociedad. La alta dirección está comprometida con la perdurabilidad del negocio desde su experiencia en diferentes frentes, con **una Junta Directiva que trabaja en equipo** y de manera sinérgica, con un excelente clima de colegaje y adicional a esto, apoyada por diferentes comités a través de los cuales se crea, fomenta, fortalece, consolida y preserva una cultura basada en la transparencia empresarial

que se ha asumido de cara a los grupos de interés.

En la senda de consolidación de generación de valor, **Tuya está comprometida con la tarea de fortalecer las mejores prácticas de Gobierno Corporativo** como señal de ética y transparencia con el mercado y sus accionistas. Así, **la Compañía se ha trazado la meta de fortalecer su estructura de Gobierno** frente a los estándares internacionales y nacionales.

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN



Carlos Iván Villegas
Líder TUYA

 Cientes Paula Andrea Ángel	 Financiero y Administrativo Juan F. Rodríguez	 Riesgos Juliana Machado
 Diversificación y Evolución digital Yury Valencia	 Legal y de Aseguramiento Juan C. Velásquez	 Analítica Isabel Zuluaga
 Pagos Ana Carolina del Campo	 Open Finance, Canales y Cyber Hugo Zurek	 Talento y Comercial Claudia Vélez
 Tecnología Paula Gallego	 Estrategia y Sostenibilidad Natalia Serna	

PERFILES DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DIRECTIVO



CARLOS IVÁN VILLEGAS
Presidente Tuya S.A.
6 años

22 años de experiencia, 19 en el sector financiero colombiano. Desde 2016, lidera Tuya, donde ha conseguido transformarla en una organización ágil y centrada en el cliente. Anteriormente, se desempeñó como Vicepresidente de Negocios en Mastercard, fue Vicepresidente de la banca de personas y pymes en Banco Caja Social; también Vicepresidente de Productos Transaccionales y Segmentos Retail en Citibank.

Es administrador de empresas; tiene un posgrado en Marketing Estratégico, también se desempeñó como profesor de la cátedra de Estrategia y ha completado cursos de gerencia en el IESE Business School y McGill University.

Ha participado como miembro en juntas directivas del sector financiero y a lo largo de su carrera **se ha destacado por sus destrezas en planeación estratégica y transformaciones completas de negocios en la industria.**

PRINCIPALES LOGROS

- » En Tuya, **2.6 M de Clientes en 2020**, segundo emisor de tarjetas de crédito del país (**16% del mercado**), evolución del portafolio de productos (segmento Black, Tarjeta Alkosto MasterCard, TuyaPay (billetera), Tarjeta digital, Credicompras), disminución de quejas en un **69%**, facturación superior a **\$4.4Bn**.
- » En Mastercard, crecimiento y profundización de los negocios con los clientes, incrementando la utilidad neta hasta en un **24%**. Introducción de nuevas tecnologías para mejorar la propuesta de valor de los bancos (pagos sin contacto, mobile, e-commerce). Cierre de alianzas/negocios claves en materia de transporte y Gobierno. Aprobación de la SF para la constitución de la empresa MasterCard Colombia.
- » En Banco Caja Social, proyecto de integración marcas Colmena y Banco Caja Social, desarrollo de nueva imagen. Diseño, construcción y lanzamiento de portafolio de **4 cuentas de ahorro**. Modelo de corresponsales bancarios de más de **4000 puntos**. Diseño de estrategia digital.
- » En Citibank, desarrollo y sostenimiento de segmentos Blue, Citigold, Pymes y cuentas en dólares (offshore) y de los productos que generan el fondeo del banco. **Generación anual de utilidades por \$USD 30 Millones.**

TRAYECTORIA

- » **Líder de Tuya (Presidente)** desde Noviembre de 2016 - Actualmente
- » **Vicepresidente de Negocios**, Mastercard Worldwide 2012 – 2016
- » **Vicepresidente de Mercadeo y Producto Banca de Personas**, Banco Caja Social, 2009 – 2012
- » **Vicepresidente Productos de Captaciones y Segmentos Retail**, Citibank, 2004 – 2012
- » **Gerente de Producto**, Kia Motors, 2003 – 2004
- » **Gerente de marca**, Emi Music – Virgin Group, 1998 - 2003

EDUCACIÓN

- » CESA, Especialista en Mercadeo Estratégico.
- » Universidad de los Andes, Administración de Empresas.



YURY VALENCIA

Vicepresidenta de Alianzas

16 años

Administradora de negocios con especialización en finanzas y MBA. Cuenta con más de dieciséis años de experiencia en el sector financiero, en procesos de gestión de riesgos, planeación estratégica, estrategia de negocio, gestión de proyectos, agilidad a escala, innovación y transformación digital. Me caracterizo por enfoque estratégico, cultivar la innovación y capacidad analítica.

Cuenta con una sólida experiencia en definición y ejecución de estrategia Corporativa y evolución digital. Actualmente lidera la estrategia de negocio, la gestión y transformación de los procesos de cobranzas.

PRINCIPALES LOGROS

- » Definición de la estrategia de **Ecosistema digital y creación de un área de transformación digital** que ha permitido cierre de Alianzas con un potencial de más de 5 millones de clientes, lanzamiento de productos digitales que en 2 años han adquirido **más de 1 millón de clientes** y creación de un canal digital que ha alcanzado a representar más del 20% de las ventas del producto principal de la Compañía.
- » Actualización de la Estrategia corporativa e implementación del proyecto de Agilidad a escala, como habilitador y acelerador de la ejecución de la estrategia, modificando la estructura organizacional, el modelo operativo de la compañía.
- » Creación del área de Estrategia y **definición del mapa estratégico de la Compañía**, con propósito, visión, mapa de riesgos y el roadmap de implementación e indicadores para garantizar por su ejecución y actualización.
- » Creación y posicionamiento del área de Proyectos. Implementación de proyectos de medios de pagos, como el **lanzamiento de la tarjeta de crédito Éxito Mastercard**, cambios de core de originación y procesamiento de crédito.
- » **Implementación del sistema de riesgos operacional, mercado y liquidez**, definiendo los procesos y políticas y dando cumplimiento a la nueva normatividad, la validación de la Superintendencia Financiera y a la estrategia definida por la compañía.

TRAYECTORIA

- » **Vicepresidente de Alianzas**, noviembre 2022 – Actualmente
- » **Vicepresidente de Ecosistema Digital Abierto**, marzo 2020 – 2022
- » **Vicepresidente de Transformación**, agosto 2019, marzo 2020
- » **Vicepresidente Estrategia**, Proyectos, Procesos, agosto 2017 – julio 2019
- » **Director de Estrategia**, abril 2017 – Julio 2017
- » **Jefe de Proyectos Estratégicos**, septiembre de 2014 – marzo 2017

EDUCACIÓN

- » Liderazgo de Mujeres en Juntas Directivas CESA.
- » IESE Business School, Gobierno Corporativo y Juntas Directivas.
- » MIT Professional Education, Transformación Digital.
- » Tecnológico de Monterrey, MBA.
- » EAFIT, Especialización en Finanzas.
- » EAFIT, Administración de Negocios.



JUAN FELIPE RODRÍGUEZ

Vicepresidente Financiero y Administrativo

5 años

16 años de experiencia en empresas líderes del sector financiero y de telecomunicaciones en áreas comerciales, administrativas y financieras; **profundo conocimiento en planeación estratégica, gestión y estructuración de negocios, gestión de tesorería, planeación financiera y administración de facilities**; capacidad de liderazgo, trabajo en equipo y relacionamiento con clientes, proveedores y grupos de interés corporativos.

PRINCIPALES LOGROS

- » En Tuya estructuró y lideró la primera **emisión de bonos híbridos sociales de Colombia por \$150.000 MM** lo que mejora la estructura de capital y rentabilidad de la Compañía en 220 pbs sobre el ROE.
- » Lideró el plan ahorros de la Compañía, obteniendo \$60.000 MM que lograron disminuir el **indicador de eficiencia a 49%** y logrando renegociar el 30% de los contratos de Tuya con un cost avoidance del 24%.
- » Alcanzó resultados financieros históricos para la Compañía en 2018 y 2019 obteniendo rentabilidad (ROE) del 32.3% y 32.1% con utilidad operativa de COP\$181.000 MM y COP \$ 212.000 MM respectivamente.
- » Logró posicionar a Tuya como el **segundo jugador más importante del país en CDT's** dentro del mercado de renta fija.
- » Estructuró financieramente los principales proyectos y **alianzas** que actualmente tiene Tuya como Vivar Air, Claro, MaaS y TuyaPay sumado a más de 200 casos de negocio.
- » Realizó la construcción de **MEGA** 5 años en línea con la estrategia de Tuya.
- » Implementación de mejores prácticas de Basilea III
- » En Internexa propuso y ejecutó un cambio en el reperfilamiento de la deuda privada de la compañía a nivel latinoamericano de cerca de USD \$100 MM, mejorando el flujo de caja anual de cada país en un 20%.

TRAYECTORIA

- » **Vicepresidente Financiero y Administrativo** agosto 2022 – Actualmente
- » **Tuya, Director Financiero** Agosto 2017 – Agosto 2022
- » **Internexa – Grupo ISA, Director Financiero Regional**, agosto 2016 – agosto 2017
- » **BTG Pactual, Head of Corporate Services**, julio 2014 – julio 2016
- » **BTG Pactual, Head of Business Controlling**, mayo 2013 – julio 2014
- » **Credicorp Capital, Gerente Mesa Corporativa**, mayo 2011 - mayo 2013
- » **Bancolombia, Ejecutivo Comercial Banca Empresarial** julio 2009 – febrero 2011

EDUCACIÓN

- » Universidad de los Andes, Juntas Directivas y Gobierno Corporativo
- » The Wharton School, Penn University, Corporate & Business Strategy
- » Universidad de los Andes, Alta Dirección en Gestión y Liderazgo Estratégico
- » Tulane University, Analyst Burkenroad Reports
- » Universidad EAFIT, Maestría en Administración Financiera
- » Universidad EAFIT, Especialista en Finanzas
- » Universidad EAFIT, Administración de Negocios y Negocios Internacionales



PAULA ÁNGEL

Vicepresidenta de Clientes

6 años

Administradora de negocios, con Maestría en Dirección comercial y mercadeo y estudios en gerencia del servicio, alta dirección y liderazgo.

Con 25 años de experiencia en el sector financiero, se ha desempeñado en áreas con responsabilidades como el diseño y ejecución de estrategias de negocio, administración de productos, manejo de franquicias y gestión y administración de alianzas a nivel nacional e internacional, implementación de estrategias, desarrollo de proyectos, dirección de equipos y gestión de riesgos y definición de la estrategia de mercadeo.

PRINCIPALES LOGROS

- » En Tuya, **diseño y ejecución de las alianzas** Viva y Claro y profundización de las alianzas Exitó, Alkosto y MaaS llegando **2,4 millones de clientes**.
- » Facturación récord en la promoción Aniversario 2020 con más de **200mil millones** facturados creciendo el **26%** con respecto a 2019 gracias a la estrategia de conocimiento del cliente y personalización de los estímulos según su necesidad; más de **322mil millones de pesos** desembolsados en el 2019 (sobre ejecución del **176%**) con la creación de Credicompras como solución para la diversificación del portafolio; consolidación del equipo de negocio (producto, canales y mercadeo) logrando un crecimiento en el 2019 del **15%** en facturación, **14%** en saldo y **7%** en el stock de tarjetas para un crecimiento en los ingresos netos del **7%**.
- » En Bancolombia, estructuración del modelo estratégico del programa de coalición Puntos Colombia - **Más de 7 millones de clientes** con acceso al programa; líder del frente de tarjetas para la fusión Bancolombia-Conavi-Corfinura; líder del proyecto de definición estratégica del negocio de medios de pago que permitió la consolidación del negocio de tarjetas Bancolombia como primero en la industria; definición de propuesta de valor del producto y lanzamiento de la franquicia American Express en Colombia - Programa **ganador del premio Mejor Plan Lanzamiento a Nivel Mundial American Express**.
- » Crecimiento record en la facturación.
- » Credicompras como producto de diversificación.
- » Desarrollo y fortalecimiento de alianzas.
- » Modelo de segmentación de clientes.

TRAYECTORIA

- » **Vicepresidente de Clientes**, 2017 – Actualmente
- » **Bancolombia**, Directora de Mercadeo Personas, diciembre 2012 - 2016
- » **Bancolombia**, Gerente Frente de Tarjetas Proyecto Innova, junio 2007 – octubre 2012
- » **Bancolombia**, Gerente de Productos Débito y Crédito, octubre 2004 – mayo 2007

EDUCACIÓN

- » ISEAD, Maestría en Dirección Comercial y de Marketing, Madrid.
- » Universidad de Medellín, Especialización en Gerencia del Servicio.
- » EAFIT, Administrador de Negocios.



CLAUDIA VÉLEZ

Vicepresidenta de Talento, Comercial y Experiencia
5 años

Experiencia en sector financiero durante 33 años, liderando equipos comerciales y de Negocio, enfocados a diferentes segmentos de clientes Corporativos, Empresariales, Banca Privada, Pyme y Banca Personal.

Capacidad de liderazgo con equipos multidisciplinarios, habilidades en Gestión del cambio y gestión de personas asimilando diferentes culturas organizacionales y multinacionales con enfoque comercial y de experiencia de cliente. Experiencia en áreas de estrategia, segmentos, productos financieros; Así mismo áreas de Marketing y Talento Humano.

Experiencia en tres procesos de fusión de compañías y miembro de 6 juntas directivas.

PRINCIPALES LOGROS

- » En Tuya, diseño e implementación del Modelo de Gestión Comercial y de Servicio logrando mejora de más del **20%** en las productividades de los equipos comerciales e implementación de la estrategia de experiencia y su medición, disminuyendo en más de un **30%** las quejas de la Compañía y mejorando el nivel de satisfacción de los clientes.
- » Modelo de gestión Comercial y de Servicio.
- » Eficiencias canal físico del **30%**.
- » Transformación a agilismo.
- » Madurez de cultura de Tuya-Cultura clientecéntrica.
- » En Itaú, Primer lugar en índices de calidad y Servicio- CIV; unificación del modelo Comercial y aporte del **50%** de los resultados netos del Banco en Colombia- sexto grupo Financiero
- » En Corpbanca, diseño y puesta en marcha del modelo de atención Comercial MAC, entre Corpbanca y Helm; se logró un aporte del Retail, del **60%** de los resultados netos del Banco en Colombia; cambio de Marca del Santander a Corpbanca en tiempo record de 6 meses.

TRAYECTORIA

- » **Vicepresidente COE de Talento**, Comercial y Experiencia, abril 2018 – Actualmente
- » **Banco Itaú**, Vicepresidente Comercial Banca Minorista – Retail, enero 2017- febrero 2018
- » **Banco Corpbanca**, Vicepresidente Comercial Banca Personas y Pymes, abril 2012 - enero 2017
- » **Banco Santander**, Vicepresidente Recursos Humanos y Calidad, enero 2010 - marzo 2012
- » **Banco Santander**, Gerente Nacional Red de Oficinas, enero 2007 - diciembre 2009

EDUCACIÓN

- » Liderazgo de Mujeres en Juntas Directivas CESA
- » MBA en Transformación Digital
- » EAFIT, Especialización Negocios Internacionales
- » EAFIT, Diplomado Finanzas Avanzadas
- » EAFIT, Administración de Empresas



JULIANA MACHADO

Vicepresidenta de Riesgos

2 años

Actualmente lidera el Equipo de Riesgos el cual se encarga de proteger la salud financiera de nuestros clientes y la confianza de nuestros aliados, a través de una estrategia proactiva e innovadora desde la gestión de los riesgos financieros y no financieros, que habilite un adecuado balance entre la experiencia, la sostenibilidad y el crecimiento responsable en Tuya.

Profesional con más de 12 años de experiencia en implementación de políticas de riesgos, evaluación del comportamiento del portafolio, análisis riesgo – rentabilidad, cuantificación de pérdidas por tipo de riesgo y gestión integral de la segunda línea de defensa.

PRINCIPALES LOGROS

- » **Identificar y controlar los riesgos tradicionales y no tradicionales** a los que se ve expuesta la Compañía.
- » Selección de clientes a originar basado en el equilibrio riesgo-rentabilidad.
- » **Gestión proactiva sobre los cupos** de clientes inactivos y deteriorados.
- » Intervención del proceso de **Estimación de provisiones** acorde al nivel de exposición de la Compañía, e implementación de un **modelo de riesgo operacional descentralizado**.
- » Integrar la **estrategia de riesgos** con la planeación estratégica de la Compañía.

TRAYECTORIA

- » **Vicepresidente de riesgos**, julio 2022 – Actualmente
- » **Directora Riesgo Crediticio** - Tuya | Junio 2021 - Septiembre 2022
- » **Gerente de Asignación de Capital** – Bancolombia, agosto 2018 – septiembre 2019
- » **Jefe de ERM** (Enterprise Risk Management) – Bancolombia, Oct. 2017 – julio 2018
- » **Profesora de cátedra** – Universidad EAFIT, julio 2014 – enero 2018

EDUCACIÓN

- » Master in International Business, EAE Business School – Universidad Rey Juan Carlos. Madrid, España. 2020.
- » Master en Administración Financiera, Universidad EAFIT. Medellín, Colombia. 2013.
- » Economía, Universidad EAFIT. Medellín, Colombia. 2011.



JUAN CARLOS VELÁSQUEZ

Vicepresidente Legal y de Aseguramiento
29 años

Abogado, con **alta experiencia en el sector financiero y asesoramiento en temas de carácter legal**, con énfasis en derecho financiero, contractual, comercial y corporativo. Experiencia en asuntos relacionados con Secretaria General desde el año 1995.

Cuenta con más de 29 años de **experiencia en el sector financiero**.

PRINCIPALES LOGROS

- » **Estructurar un equipo de trabajo de alto desempeño**, que planifica, orienta y administra la gestión legal y de cumplimiento de la Compañía, de forma eficiente, oportuna y segura.
- » Acompañamiento de las diferentes transformaciones estratégicas que ha tenido la Compañía a lo largo de su historia, desde **1995**, pasando de ser una entidad orientada al otorgamiento de crédito a pequeña y mediana empresa, a ser una Compañía especializada en el crédito de consumo y avanzando en proceso de ser un ecosistema digital abierto.
- » **Proteger los intereses de la Compañía** buscando soluciones eficientes y simples para los clientes internos y externos, facilitando el desarrollo de negocios responsables, a partir de un profundo conocimiento del negocio y del entorno.
- » Fortalecer un equipo de trabajo de alto desempeño.
- » Acompañar transformaciones estratégicas para garantizar cubrimiento de requerimientos legales.
- » Proteger los intereses de la organización, su sostenibilidad y continuidad en material legal.

TRAYECTORIA

- » **Vicepresidente Legal y de Aseguramiento**, marzo 2020 – Actualmente
- » **Vicepresidente Jurídico**, febrero 2018 - marzo 2020
- » **Gerente Jurídico**, diciembre 2000 – febrero 2018
- » **Jefe Jurídico**, septiembre de 1995 – diciembre 2000

EDUCACIÓN

- » Formación Juntas Directivas INALDE.
- » Universidad Pontificia Bolivariana, Especialización Derecho Comercial.
- » Universidad Pontificia Bolivariana, Derecho y Ciencias Políticas.



ANA CAROLINA DEL CAMPO

Vicepresidenta de Pagos

5 años

Ingeniera industrial con Maestría en Gestión y Dirección Estratégica. Con experiencia en medios de pago y planeación estratégica. Amplio conocimiento del negocio emisor y adquirente, estrategias de ciclo de vida, diseño de productos, rentabilidad de portafolios.

Conocimiento en operaciones y sistemas de información gerencial. Con **capacidad de liderazgo efectivo**. Fácil interpretación de las políticas organizacionales, y **adecuadas habilidades sociales para trabajar tanto individualmente como en equipo**.

PRINCIPALES LOGROS

- » En Tuya, definición de nuevos productos llegando a casi **3 millones de tarjetas** con productos como Carulla Black, Tarjeta Pro, Tarjeta Alkosto Mastercard, Móvil Éxito; implementación de tecnologías innovadoras para mayor uso del portafolio Mastercard, alcanzando más de **300 mil tarjetas** sin contacto; responsable del desarrollo de productos, diseño de ofertas de valor, estrategias de colocación con más de 400 mil tarjetas al año nuevas; implementación de alternativas de pago como QR, primera compra OTP.
- » Diseño de ofertas de valor en estrategias de colocación.
- » Implementación de tecnologías para uso de Mastercard.
- » Adopción del agilismo. Logros en time to market.
- » En el Banco de Bogotá, rentabilizó el portafolio de marca propia con un incremento en los ingresos del **11%**; aumento en la colocación en más del **10%** a través del desarrollo de productos, el diseño de ofertas de valor y la estrategias de colocación; revitalización del portafolio clásico de tarjeta de crédito, creando el producto economía como primer producto en generar cashback en cualquier supermercado del país con **17.000 tarjetas en el mercado**.
- » Certificación Digital First.

TRAYECTORIA

- » **Vicepresidente Equipo de Productos**, noviembre 2022 - Actualmente
- » **Vicepresidente Equipo de Pagos**, enero 2020 – noviembre 2022
- » **Directora de medios de pago**, junio 2017 – diciembre 2019
- » **Banco de Bogotá**, Directora de producto, junio 2015 - mayo 2017
- » **Banco de Bogotá**, Gerente inteligencia de negocios, julio 2012 - junio 2015

EDUCACIÓN

- » Liderazgo de Mujeres en Juntas Directivas CESA.
- » Instituto Tecnológico de Monterrey (TEC), Certificación Internacional en Instrumentos de Pago Bancario.
- » Especialista en Tarjetas de Crédito BAC Credomatic.
- » Universidad de los Andes, Maestría en Gestión y Dirección Estratégica.
- » Universidad de los Andes, Ingeniería Industrial.



PAULA GALLEGO

Vicepresidente de Tecnología

3,5 años

Ingeniera Electrónica y Especialista en Sistemas de Información con experiencia de 20 años en planeación y dirección estratégica de tecnología, logrando establecer integración directa con los objetivos y estrategias del negocio. Asimismo, cuenta con experiencia en **transformación digital y aceleración de la incorporación y adopción de nuevas soluciones, agilidad a escala y creación de equipos de alto desempeño en tecnología**; arquitectura empresarial, experta en procesos de gobierno, control y gestión de tecnología; conocedora del mercado tecnológico, sus modelos y tendencias.

PRINCIPALES LOGROS

- » En Tuya, **definir y materializar el nuevo espíritu ágil del equipo de Tecnología**, logrando re-orientar y re-energizar la función tecnológica e integrarla de forma clara y directa con la estrategia de la Compañía.
- » Transformación ágil de la función de tecnología en la Compañía, logrando centricidad en el cliente y mejorando el "time to market" a través del desarrollo de capacidades tecnológicas.
- » Creación de capacidades transversales aceleradoras de la transformación digital de la Compañía.
- » En ISA INTERCOLOMBIA, liderar y materializar la transformación digital del grupo ISA a través de la creación de los centros de excelencia de RPA, Analítica Avanzada y la ejecución del plan de **56 proyectos** con un cumplimiento del **96%**.
- » En Suramericana definir y habilitar los procesos de tecnología para el gobierno y la gestión de la estrategia, la arquitectura, las finanzas, el relacionamiento y el talento de tecnología.

TRAYECTORIA

- » **Vicepresidente Equipo de Tecnología**, septiembre 2019 – Actualmente
- » **ISA INTERCOLOMBIA**, Directora de Tecnología de Información, mayo 2016 - Septiembre 2019
- » **Suramericana S.A. IT Planning & Government Director**, octubre 2003 - mayo 2016
- » **Universidad de Antioquia**, Docente de cátedra, marzo 2008 - febrero 2012

EDUCACIÓN

- » Liderazgo de Mujeres en Juntas Directivas CESA.
- » EDIME - Universidad de la Sabana, Programa Integral de Dirección, Dirección de empresas -Gerencia.
- » Universidad EAFIT, Especialista en Sistemas de Información.
- » Universidad de Antioquia, Ingeniera Electrónica.



ISABEL CRISTINA ZULUAGA

Vicepresidenta de Analítica

5 años

Ingeniera financiera, Especialista en Estadística y Gestión de Carteras, **con más de 16 años de experiencia en el sector financiero. Liderando la incorporación del valor agregado de la analítica a la toma de decisiones estratégicas del negocio**, desde los diferentes frentes de riesgo, cobranzas, financiero y mercadeo.

Alto interés en desarrollo de equipos técnicos que tengan la capacidad de diseño e implementación de modelos analíticos avanzados que sumados a la experticia del negocio cumplan las perspectivas y metas de las organizaciones.

PRINCIPALES LOGROS

- » En Tuya, **creó de las capacidades analíticas internas de riesgos y cobranzas**, que han habilitado una gestión integral de la cartera desde el momento de vinculación de clientes, hasta la gestión de sus pagos, a partir de modelos analíticos con información interna y transaccional y con información alternativa que hacen la diferencia en la gestión asertiva del riesgo y la aprobación de clientes sin experiencia previa, con otras compañías del sector.
- » Creación e implementación del COE Ágil de Analítica, cuya misión es garantizar que a través del conocimiento profundo del cliente la Compañía tome decisiones oportunas y de gran valor para acompañar el **ciclo de vida** de nuestros clientes e incrementar la rentabilidad del negocio, garantizar el **cuidado de la cartera y la gestión del riesgo y del fraude**.
- » Desarrollar y aplicar modelos estadísticos predictivos.
- » Técnicas analíticas de gestión y riesgo del negocio.
- » Creación e implementación de la **segmentación táctica de clientes, segmentación de riesgos y segmentación basada en la contribución de valor**.
- » Migración de la plataforma analítica a la nube, buscando seguir evolucionando y madurando nuestras capacidades analíticas.
- » Gestión del riesgo de modelo para garantizar que la **toma de decisiones basadas en datos y modelos predictivos**.
- » En Bancolombia, **creación de modelos analíticos para la originación, seguimiento y cálculo de provisiones** bajo normas internacionales. Incorporación de la analítica a la definición de las políticas de riesgo de crédito, con el fin de ser más asertivos en los grupos de interés, y afinar la gestión del riesgo de crédito.

TRAYECTORIA

- » **Vicepresidente COE de Analítica** 2020 – Actualmente
- » **Tuya, Jefe de Cuantificación y Analítica de Riesgos**, mayo 2017 – enero 2020
- » **Bancolombia, Jefe de Riesgo de Crédito Tarjetas**, enero 2016 – mayo 2017
- » **Bancolombia, Analista Senior Cuantificación de Riesgos**, mayo 2009 – enero 2016

EDUCACIÓN

- » Instituto de Estudios Bursátiles Madrid, Especialista en Gestión de Carteras.
- » Universidad Nacional de Colombia, Especialista en Estadística.
- » Universidad de Medellín, Ingeniera Financiera.



NATALIA SERNA

Vicepresidenta de Estrategia y Sostenibilidad

5 años

Ingeniera Industrial con Especialización en Gerencia de Proyectos y Magister en Gestión de la Innovación y el Conocimiento. Cuenta con 15 años de experiencia en el sector retail y financiero **desarrollando, evolucionando y liderando áreas de proyectos, innovación, estrategia, sostenibilidad y gobierno corporativo.** Cuenta con sólida experiencia diseñando y estructurando dichas áreas de acuerdo con las necesidades de la organización, así como la **definición e implementación de estrategias de transformación y sostenibilidad que generen perdurabilidad, rentabilidad e impacto en la sociedad.** Profesional con alta capacidad para liderar equipos interfuncionales y mantener un buen balance de los diferentes stakeholders internos y externos a la organización con el fin de lograr los objetivos esperados. Competencias desarrolladas de visión y liderazgo estratégico y enfoque al resultado sin descuidar el mejoramiento consistente de cada uno de los procesos que interviene y el desarrollo de los equipos que lidera.

PRINCIPALES LOGROS

- » **Estructuración del área de Estrategia** con los siguientes procesos a cargo: planeación estratégica, aseguramiento de la estrategia, vigilancia del entorno, Junta Directiva y asuntos corporativos. Así mismo, la transformación de esta área y sus procesos de acuerdo con los marcos ágiles.
- » Formulación de la estrategia de Tuya y mega de largo plazo con un **marco de trabajo que asegura su competitividad y sostenibilidad** ante un entorno de disrupción como el que vive actualmente el sector financiero y que le permite actualmente ser la líder en el modelo de Banking as a Service en el país.
- » Definir la Estrategia de Sostenibilidad de Tuya buscando la perdurabilidad de la compañía y la entrega de **valor compartido** a los diferentes grupos de interés.
- » Fortalecimiento del Gobierno Corporativo de Tuya alcanzando un desempeño que supera los estándares, mejores prácticas y requisitos internacionales, y que está alcanzando las mejores prácticas identificadas en la literatura especializada y en los casos de estudio líderes a nivel global.
- » En Grupo Familia, **diseño e implementación de una metodología de proyectos corporativa para el grupo**, basada en las buenas prácticas internacionales de gestión de proyectos y adaptable a su cultura. Implementación y posicionamiento de la PMO (oficina de proyectos) para las diferentes plantas productivas y unidades de negocio.
- » En Grupo Corona, **transformación del proceso de desarrollo de nuevos productos** y procesos incorporando buenas prácticas asociadas a teoría de restricciones, lean manufacturing y gestión de proyectos.

TRAYECTORIA

- » **Vicepresidente de estrategia y sostenibilidad**- Actualmente
- » **Grupo Familia**, Jefe de la PMO, abril 2015 – mayo 2017
- » **Grupo Corona**, Líder Desarrollo de Nuevos Productos y Procesos, enero 2009 – marzo 2015

EDUCACIÓN

- » Programa Master Ejecutivo en Analítica. Business School CEIPA (2022).
- » Digital transformation, innovation and strategy. Boston, Massachusetts. Massachusetts Institute of Technology MIT (2021).
- » Liderazgo de Mujeres en Juntas Directivas CESA.
- » Diplomado de Sostenibilidad.
- » UNEP-FI, Diplomado Finanzas Sostenibles.
- » EAFIT, Magister en Gestión de la Innovación y el Conocimiento.
- » INALDE Business School, Programa Gobierno Corporativo y Juntas Directivas.
- » EIA, Especialización en Gerencia de Proyectos.
- » Universidad de Antioquia, Ingeniería Industrial.



HUGO ZUREK

Vicepresidente Open Finance, canales y Ciberseguridad
6 años

Profesional con 17 años de experiencia en la industria de pagos y el mercado de capitales, desempeñando cargos de liderazgo en áreas como transformación digital, business Intelligence, estrategia de negocio y marketing.

Promover la aplicación de la ciencia de datos a la decisión empresarial, **la adopción de nuevas tecnologías y transformaciones corporativas, con un único fin, de estar preparados para la era exponencial (ExO) y la “nueva normalidad”.**

PRINCIPALES LOGROS

- » **Estructuración de las alianzas y modelo banca abierta:** Claro, Trasmilenio, y Viva Air.
- » Estructuración y estrategia del producto **Tuya Pay.**
- » Creación del producto de **Tarjeta Digital.**
- » Creación de **créditos de cuarta generación 100% digitales** más de \$30.000 mm desembolsados.
- » Diseño estrategia de **transformación digital.**
- » Desarrollo estrategia **ominicanal.**
- » Incorporación del frente tecnológico para garantizar la **prevención de ataques cibernéticos.**

TRAYECTORIA

- » **Vicepresidente Open Finance y ciberseguridad,** 2021 – actualmente
- » **Digital Product Manager,** 2019 - 2021
- » **Director Innovación y transformación,** 2016-2019
- » **Corredores Davivienda S.A, Gerente de Proyectos, Productos y Canales** 2014 - 2016
- » **Valores Bancolombia, Jefe Mesa Bancolombia e Trading,** 2013-2013

EDUCACIÓN

Universidad EAFIT, Magister en Administración Financiera, General 2011.

Universidad EAFIT, Especialización en finanzas I 2007.

Universidad EAFIT, Economía I 2006.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO A LA ALTA GERENCIA

La evaluación del desempeño a la alta gerencia **es un proceso que se realiza cada dos años**, cuyo objetivo es identificar las capacidades, interés, fortalezas de cada miembro del Comité Directivo, para **encontrar su contribución a la creación de valor para la Compañía**.

Este ejercicio se realiza a través de Korn Ferry, consultor independiente, quienes realizan la Valoración de Potencial 4D, la cual es una prueba en línea que permitió obtener un diagnóstico completo de la proyección profesional del Comité Directivo.

Esta evaluación está sustentada en metodologías robustas para valorar y diferenciar el potencial del Comité Directivo en las siguientes dimensiones:



Competencias



Rasgos de Personalidad



Motivadores



Agilidad de Aprendizaje



Rasgos de Liderazgo

Adicionalmente, se acompañó de manera individual para abordar las brechas identificadas y las fortalezas: se diseñó de manera conjunta con cada directivo la implementación de su plan de desarrollo con la asignación de un Coach.

Finalmente, se realizó una sesión de Talking-Talent-Session con Carlos Villegas, Presidente de Tuya para calibrar los resultados de la valoración de potencial para cada uno de los participantes para la preparación de la retroalimentación individual entre el Presidente y cada miembro del Comité Directivo.

GRI 2-19 Políticas De Remuneración Para El Comité Directivo La importancia de establecer criterios justos, equitativos y competitivos en lo relacionado con la remuneración y compensación de la alta gerencia se asocia con:



Atracción y retención del mejor talento humano y garantizar la alineación de los líderes con la estrategia corporativa.



Mantener e incrementar la motivación, el compromiso y la productividad de las personas de la Compañía.

En este sentido la remuneración definida para los miembros del **Comité Directivo de Tuya** se compone de una composición fija y variable.

La compensación está comprendida por los siguientes elementos:

COMPENSACIÓN FIJA

Paga fija – SAB Salario anual bruto:

Es la compensación bruta anual en efectivo que percibe el colaborador de carácter fijo, la cual se determina de acuerdo con la complejidad y/o responsabilidad de las funciones asignadas y de la existencia de bandas salariales, que permitan administrar la compensación fija.

Beneficios:

Un conjunto de beneficios monetarios y/o no monetarios a disposición de sus colaboradores, orientados a la satisfacción de una serie de necesidades complementarias e importantes para ellos y sus familias.

COMPENSACIÓN VARIABLE

Es la retribución económica asociada a la consecución de resultados y se recibe en función de objetivos corporativos. **Los objetivos de la compensación variable son:**

 Recompensar los logros destacados de la compañía gracias al desempeño sobresaliente de los equipos de trabajo.

 Compensar logros individuales.

 Incentivar la creación de valor para la compañía y la sociedad.

 Motivar a las personas a la consecución de un mejor desempeño tanto individual como colectivo que a su vez apalanque el logro de los objetivos superiores.

La bonificación Variable Anual Extralegal (BVAE) es el sistema de retribución monetario, no constitutivo de salario, otorgado por la Compañía a todos los empleados, incluyendo los miembros del Comité Directivo, por el cumplimiento de unos objetivos medibles y cuya cantidad varía según los resultados alcanzados en un año y el grupo poblacional. Se divide en Sistema de Valor Agregado (SVA) y Bonificación por Variables Financieras (BVF).

SISTEMA DE VALOR AGREGADO (SVA)

Sistema de retribución otorgado por la compañía a los líderes y analistas por el cumplimiento de metas colectivas, competencias individuales e indicadores de Compañía anuales.

El tope de bonificación para el SVA está limitado por el cumplimiento de una meta de rentabilidad de Capital (ROE) definida por la Compañía. De no cumplirse dicha meta, no habrá lugar a bonificación para el período evaluado.

BONIFICACIÓN POR VARIABLES FINANCIERAS (BFV)

Sistema de retribución otorgado por la compañía a los líderes y analistas por el cumplimiento de variables financieras alcanzadas en el año con posibilidad de aumentar su cantidad por el cumplimiento de resultados individuales o colectivos.

Sistema de retribución otorgado por la compañía a los líderes y analistas por el cumplimiento de variables financieras alcanzadas en el año con posibilidad de aumentar su cantidad por el cumplimiento de resultados individuales o colectivos.

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN



Juntas Directivas Universidad de los Andes

Prácticas de gobierno corporativo, rol y responsabilidad de la junta directiva.



Curso Mujeres Líderes en Juntas Directivas

Fortalecer el perfil de mujeres para participar en Juntas Directivas.



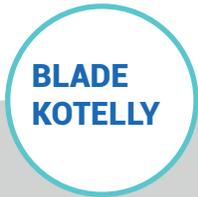
Convención Bancaria Asobancaria

Hacia dónde va la economía global.



Programa Master Ejecutivo en Analítica CEIPA

Aprender a utilizar las herramientas que el Big Data, la Inteligencia de Negocios y la Analítica Aplicada.



Curso de Innovación Blade Kotelly

Aplicación de procesos innovadores en los equipos de trabajo.



Liga para directores Universidad de los Andes

Retos conscientes para la transformación empresarial hacia un propósito superior.



Congreso de Medios de Pago Asobancaria

Oportunidades y desafíos para el mercado financiero local en el contexto global.



Congreso de Semana del Talento Acrip

La resignificación de la empresa.



Congreso de Asomicrofinanzas

Ampliar las discusiones sobre crecimiento inclusivo y sostenible alrededor de las microfinanzas.



Seminario de Gestión en Riesgos Climáticos IFC y Management Solutions

Entender en profundidad el impacto del cambio climático en los riesgos financieros y no financieros de los bancos.



Finanzas para directivos Universidad de los Andes

Habilidades y criterios claves para dirigir la organización.



Congreso Andicom Cintel

Aceleración digital, blockchain, políticas de tecnología en el país, transformación digital.



GOBERNANZA PARA LA SOSTENIBILIDAD

Tuya cuenta con un modelo sólido de Gobierno Corporativo, y de la aplicación de los principios y políticas que este contiene podemos:

1) ASIGNAR
responsabilidades claras a nuestros órganos de dirección y administración.

2) RECONOCER
y continuar consolidando las relaciones con nuestros grupos de interés.

3) CONTAR
con fuertes sistemas de administración de riesgos, control interno, financiero, contable y de administración y gestión de procesos.

4) BUSCAR
el equilibrio entre intereses que pueden ser contrapuestos.

5) GARANTIZAR
que los beneficios para nuestros grupos de interés derivados de los resultados financieros tienen como premisa fundamental la generación de valor.

6) GENERAR
confianza a nuestros órganos de control y supervisores.

Con la firme intención de evolucionar de un gobierno corporativo sólido a una gobernanza para la sostenibilidad durante el 2022, Tuya, en alianza con la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés) del Banco Mundial realizó un Diagnóstico de Gobierno Corporativo (CGA, por sus siglas en inglés), el cual es un análisis de las prácticas actuales de gobierno corporativo desde un enfoque de la sostenibilidad, donde se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora para Tuya.

El CGA se realizó con la información obtenida de las entrevistas con miembros de la Junta Directiva, Vicepresidentes y Gerentes de la Compañía, la documentación interna, la información disponible al público en el sitio web de Tuya e información publicada por los accionistas.



Se utilizó la Metodología de Gobierno Corporativo de la IFC, el *Corporate Governance Development Framework*, considerado como uno de los mejores modelos desarrollados a nivel mundial para el análisis de las prácticas de Gobierno Corporativo, y que la IFC aplica en todo el mundo. El CGA está compuesto por un análisis de las siguientes áreas de Gobierno Corporativo:



Basados en el resultado del Diagnóstico de Gobierno Corporativo (CGA) en 2023 se definirá el plan de acción y mejoramiento en cada frente para la implementación de dichas recomendaciones garantizando las mejores prácticas de Gobierno corporativo.



ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE LA JUNTA DIRECTIVA Y COMITÉS

NUESTROS ACCIONISTAS

Nuestros accionistas se caracterizan por **ser líderes en Colombia en los sectores a los que pertenecen**, los cuales han manifestado su respaldo a **Tuya** para alcanzar el propósito de dar oportunidades que transforman vidas positivamente.

 **Bancolombia**

50%

- ★ **Banco N° 1 en Colombia** con más de **25 millones de clientes** y uno de los grupos financieros más grande de Centroamérica con activos por valor de **\$290 billones**.
- ★ Amplia experiencia en la gestión de riesgos con presencia en el **Comité de Riesgos de Tuya**.
- ★ Acceso a fuentes de fondeo amplias y estables. Mediante la alianza con Valores Bancolombia Tuya hoy cuenta un fondeo de **\$4,03 billones**.
- ★ Estándares de sostenibilidad de primer nivel que, en sinergia, hemos implementado en la **Estrategia de Sostenibilidad de Tuya**.
- ★ **Tuya se apalanca** en la amplia cobertura de canales digitales y físicos de Bancolombia para el recaudo.
- ★ **Banca de Inversión Bancolombia y Valores Bancolombia** aliados claves en la estructuración y colocación de los bonos híbridos sociales.

grupo 

50%

- ★ **Retail N° 1 en Colombia** con más de **10 millones de clientes**.
- ★ **Un ecosistema de negocios** que apalancan la cobertura en segmento de clientes y cobertura de mercado: **retail, viajes, móvil, seguros, Puntos Colombia**.
- ★ Más de **400 almacenes** donde tenemos presencia con nuestros medios de pago y financiación.
- ★ Crecimiento extraordinario en 2022, con más de **\$10,2 billones** en sus ventas.
- ★ Se encuentra en el **top 10** de las empresas con **mejor reputación en Colombia**.
- ★ **Amplia presencia en la cotidianidad de los clientes** que apalanca la analítica avanzada de Tuya y riqueza de sus score de riesgos.

JUNTA DIRECTIVA

GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición

A través de los años Tuya ha evolucionado y fortalecido su Gobierno Corporativo. En la Junta Directiva y Comités se cuenta con miembros patrimoniales expertos en el sector financiero y del retail y miembros independientes con experiencia en otros sectores que dan una visión integral y diversa que llevan a tomar las mejores decisiones.

Adicionalmente, los candidatos a miembros de Junta Directiva certifican previamente su condición de independientes según los criterios establecidos en la Ley 964 de 2005. La acreditación de independencia correspondiente es puesta a disposición del público en la página web corporativo.*



MARÍA CRISTINA ARRASTÍA URIBE

Patrimonial

10 años como miembro de Junta Directiva

- **Administradora de Negocios, Universidad EAFIT. Con diplomados:** Direccionamiento Estratégico en la Universidad de los Andes, Geopolítica en EAFIT y Alta Gerencia en EAFIT. CEO's Programa de gestión – Latin América en Kellogg School of Management. Coach Ontológica en Newfield Consulting y Universidad de Chile. Kellogg on Marketing Latin América en Kellogg School of Management. Gestión de Estrategias de Innovación en Babson. The world of tomorrow, IE Instituto de Empresas, Estados Unidos, Singapur, España.
- **Actualmente participa en juntas directivas:** Mastercard para América Latina, TUYA S.A. Credibanco, BAM en Guatemala, Banco Agrícola Salvador y Banistmo Panamá.
- **Ha participado en juntas directivas de:** Redeban Multicolor, Fiduciaria Bancolombia, Mutuo Colombia, Factoring Bancolombia, Leasing Bancolombia, Almacén y Multienlace.
- **Otras participaciones** como miembro del comité asesor de agro Bancolombia, miembro del comité asesor de inclusión financiera y miembro principal del comité de riesgos de Tuya.
- **Cargo actual:** Vicepresidente Corporativa de Negocios del Grupo Bancolombia.

*Certificación de independencia: [ACREDITACIÓN DE INDEPENDENCIA 2021.pdf \(Tuya.com.co\)](#)



CIPRIANO LÓPEZ GONZÁLEZ

Patrimonial

8 años como miembro de Junta Directiva

- › **Ingeniero Mecánico de la Universidad Pontificia Bolivariana y pasantía en la Escuela de Ingeniería en la Universidad Politécnica de Madrid.** Tiene un MBA de Bordeaux Business School. Programa ejecutivo de China en la University of Notre Dame. Estudio de perspectivas en el pensamiento de desarrollo en Harvard University. Design Thinking el arte Innovación en Stanford University. Programa ejecutivo Tuck en Universidad de Dartmouth. Gerencia Social en La Sorbonne Paris. Geopolítica y Tendencias en Johns Hopkins. Programa de presidentes de Empresa en la Universidad de los Andes. Innovación Social en MIT professional-education. Marketing Estratégico Esencial en Wharton University. Liderazgo estratégico en la Universidad de los Andes. Asuntos Internaciones en Chicago Booth. Programa ejecutivo SU en Singularity University. Fusiones y Adquisiciones (M & A) Harvard University.
- › **Durante su carrera** ha trabajado en IMUSA S. A. como jefe de Producción y Planeación de demanda, en L'Oreal (Francia) como Consultor Junior en Supply Chain. Trabajo de campo MBA, en Danone Group (Francia) como Negociador Senior, en SAB-Miller (Bavaria) como director Negociación, en Industrias Haceb S. A. como Gerente Comercial & Supply Chain, y Gerente General.
- › **Desde el 2019** trabaja en el Grupo Bancolombia y es miembro Juntas Directivas: Miembro independiente de la Junta Directiva de Grupo Nutresa, Grupo TCC y miembro de la Junta Directiva de Tuya.
- › **Cargo actual:** Vicepresidente de Innovación y Sostenibilidad de Bancolombia.



LUZ MARÍA VELÁSQUEZ ZAPATA

Patrimonial

6 años como miembro de Junta Directiva

- › **Administradora de Negocios de la Universidad EAFIT,** ha realizado estudios de postgrado en Gerencia de producto, Administración y gestión de empresas en la Universidad de los Andes, certificación como Coach Ontológico en la Universidad de Chile, certificación internacional en instrumentos bancarios en el Tecnológico de Monterrey, programa de liderazgo en la Universidad Northwestern, Programa de Alta Gerencia en INALDE y certificada en Liderazgo de Mujeres en Juntas Directivas CESA.
- › **Desde 1993** se ha desempeñado como directora de Medios de Pago, vicepresidente Regional Antioquia de Personas y Pymes.
- › **Cargo actual:** Vicepresidente Negocios Personas, Pymes y Empresas de Bancolombia.



JACKY YANOVICH MIZRACHI

Patrimonial

3 años como miembro de Junta Directiva

- **Negociador Internacional de EAFIT** y egresado del programa para ejecutivos de la Haute École de Commerce (HEC) en Francia. Ha trabajado por cerca de 19 años en Grupo Éxito en diferentes cargos: Gerente de Almacenes, Director de Operaciones Éxito, LEY y Pomona, Gerente de la Marca Éxito y Vicepresidente de ventas y operaciones.
- **Cargo actual:** Presidente Operativo Retail Colombia del Grupo Éxito.



CARLOS ARIEL GÓMEZ GUTIÉRREZ

Patrimonial

3 años como miembro de Junta Directiva

- **Administrador de Empresas de la Universidad EAN y especialista en Alta Gerencia de la Universidad de Medellín.** Tiene 24 años de experiencia en el Grupo Éxito, donde ha desempeñado diferentes cargos: Analista de Publicidad y Medios, Coordinador de Promoción Comercial para la Cadena Superley, Administrador de Ventas en el Negocio de Variedades, Administrador del Negocio de Ferretería, Jefe de Activación Comercial y Gerente Corporativo de Entretenimiento.
- **Cargo actual:** Vicepresidente Comercial y Abastecimiento de Grupo Éxito S.A.



RUY VÍCTOR BARBOSA DE SOUZA

Patrimonial

2 años como miembro de Junta Directiva*

Presentó renuncia a la Junta Directiva a partir del 1 de enero de 2023.

- **Ingeniero industrial de la Universidad de São Paulo y cuenta con una Maestría en Gerencia de Procesos y Operaciones.** Responsable de Contraloría, Administración de Ventas, BI / MIS, Seguridad y Licencias. Ha desempeñado distintos cargos en Multivarejo, incluyendo Gerente Financiero y Director de Control Financiero.
- **Cargo en 2022:** Vicepresidente Financiero del Grupo Éxito.



JUAN LUIS ARISTIZÁBAL VÉLEZ

Independiente

6 años como miembro de Junta Directiva

- **Ingeniero de Sistemas de la Universidad EAFIT**, MS Computer Science de la Iowa State University de Estados Unidos y especialista en Mercadeo y Gerencia Estratégica en las Universidades EAFIT y Javeriana respectivamente. Ha ocupado cargos directivos para las compañías Multicontacto, Propiedad S.A. y Conmercol.
- **Cargo actual:** Presidente de Constructora Conconcreto.
- **Hace parte** del comité de inversiones del Fondo de Capital Privado Pactia. Es miembro de varias Juntas Directivas en reconocidas empresas como: Pactia, Centro de Convenciones de Cartagena, Tuya y concesión vial Vía 40.



DIEGO MEDINA LEAL

Independiente

5 años como miembro de Junta Directiva

- **Ingeniero Eléctrico de la Universidad Tecnológica de Pereira** con una Especialización en Finanzas de la Universidad EAFIT. Se ha desempeñado como Vicepresidente Financiero de Inveralimenticias Noel S.A., Gerente de Ingeniería Financiera Corfinsura S.A., Gerente Regional Cali – Corfinsura S.A., Ingeniero de Diseño – Sedic S.A.
- **Cargo actual:** Presidente Cárnicos- Vicepresidente Cadena de Suministro del Grupo Nutresa.





JORGE NOGUERA

Independiente

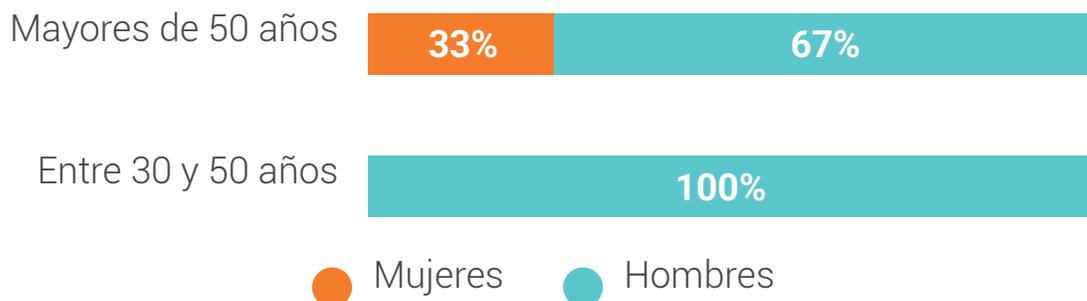
10 meses como miembro de Junta Directiva

GRI 2-11 Presidente de la Junta Directiva

- › **Ingeniero de Sistemas y Computación de la Universidad de Los Andes con una Maestría en Finanzas de la Universidad EAFIT.** Se ha desempeñado como Presidente de Mastercard para México y Centroamérica, Vicepresidente ejecutivo de Mastercard, Socio de Mattrix Group, fue Director General de EFD Asia, Director ejecutivo de Makeena Corporation Pte, Vicepresidnete de ventas globales y desarrollo comercial en Oasis Technologies. También se desempeñó como Director de Información de Mastercard Ecuador S.A y como Director de Tecnología de RED MULTICOLOR Mastercard en Colombia.
- › **Cargos actuales:** Presidente de la Junta Directiva de Tuya.
- › **Hace parte** del consejo asesor de Tissini, un startup de los Estados Unidos de impacto social que empodera a mujeres latinas para iniciar sus propios negocios.
- › **Presidente de la junta directiva de la Fundación Proyecto de Vida,** una organización colombiana sin ánimo de lucro dedicada a brindar un entorno seguro para el desarrollo de habilidades personales, sociales y trascendentales para niños en comunidades en alto riesgo en la ciudad de Bogotá.

GRI 405-1 En 2022, el **22%** de los miembros que conformaban la Junta Directiva fueron mujeres, el **67%** son mayores de 50 años, lo que deja en evidencia que la Junta Directiva cuenta con un talento diverso y especializado en sector financiero y retail, lo que fortalece una toma de decisiones desde el conocimiento y experiencia.

DIVERSIDAD JUNTA DIRECTIVA



La Asamblea General Extraordinaria de Accionistas de Tuya, mediante Acta No. 118 del 26 de diciembre de 2022, designó a la doctora **Ivonne Windmüller Palacio** como miembro de Junta Directiva de TUYA para lo que resta del periodo estatutario abril de 2022 a marzo de 2024, razón por la cual, a partir del momento en que la Superintendencia Financiera de Colombia autorice su correspondiente posesión, dicho órgano quedará conformado por tres mujeres y seis hombres, es decir con un **33%** de mujeres, cifra superior a la buena práctica de contar con un mínimo de **30%** de mujeres en la Junta Directiva.

ASISTENCIA JUNTA DIRECTIVA



En 2022 la Junta Directiva tuvo 12 reuniones ordinarias con un promedio de asistencia del 87 %.



En 2022 la Junta Directiva tuvo una reunión extraordinaria con una asistencia del 100 %.

GRI 2-10 DESIGNACIÓN Y SELECCIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA

De conformidad con la ley y los Estatutos, la Junta Directiva de Tuya será elegida por la asamblea y se compondrá del número de miembros que establezcan los Estatutos de Tuya.

Los miembros de Junta Directiva tendrán períodos de dos años, pero permanecerán en sus puestos hasta que los sucesores de ellos sean elegidos, salvo que antes de esto hayan sido removidos, se hayan inhabilitado o hayan presentado renuncia a su cargo, situaciones que serán reportadas ante la Superintendencia Financiera de Colombia. Los Directores podrán ser reelegidos y removidos libremente por la asamblea aun antes del vencimiento de su período.

La elección de los Directores de Tuya atenderá los criterios establecidos para el efecto en el Código de Buen Gobierno de la Compañía, concretamente en su sección No. 3 referente a los principios y medidas de buen gobierno relacionados con los administradores y principales ejecutivos y reglamento de funcionamiento de Junta Directiva.*

* CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO 2022.pdf (Tuya.com.co)

GRI 2-18 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LA JUNTA DIRECTIVA

Como parte de las buenas prácticas de gobierno corporativo y el interés por mejorar cada vez el desempeño del principal órgano de gobierno, la Junta Directiva y sus Comités de apoyo, año tras año alternamos diferentes mecanismos de evaluación:

Autoevaluaciones cualitativas

Mide tanto a nivel individual como a nivel de cuerpo colegiado los comportamientos deseables para el buen funcionamiento de la Junta Directiva, tales como conocimiento, calidad de la información, resultados de la gestión, ejercicio de las funciones, liderazgo y relacionamiento.

Evaluaciones externas realizadas por terceros independientes expertos en la materia

Mide la gestión de la Junta Directiva y es realizada por un tercero independiente.

Evaluaciones de pares para identificar oportunidades de mejora

Mide tanto a nivel individual como a nivel de cuerpo colegiado los comportamientos deseables para el buen funcionamiento de la Junta Directiva, tales como conocimiento, calidad de la información, resultados de la gestión, ejercicio de las funciones, liderazgo y relacionamiento.

En línea con lo anterior, y con las mejores prácticas de gobierno corporativo, Tuya desarrolló en el 2022 con Michael Page Michael Page y la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés), del Banco Mundial la evaluación exhaustiva, externa e independiente sobre el desempeño de su Junta Directiva como cuerpo colegiado, además de sus Comités de apoyo y la evaluación de pares. Para la evaluación se utilizaron las siguientes herramientas:



**Modelo de
complejidad mental.**



**Perfil
comportamental.**



**Prácticas de
gobernanza.**

Los resultados de la evaluación permitieron identificar fortalezas y áreas de mejora, además de reflejar el esfuerzo y planes de mejora implementados en los últimos años. El Modelo de complejidad mental aborda los siguientes temas a evaluar:



GRI 2-23 COMPROMISOS Y POLÍTICAS

La Junta Directiva en el ejercicio 2022 aprobó políticas y actualización de manuales, impartió lineamientos estratégicos y financieros y aprobó las políticas de sostenibilidad, ética e integridad, riesgo de crédito, mercado, liquidez, operacionales,

SARLAFT, seguridad de la información y ciberseguridad relevantes de la Compañía, así como otros asuntos de su competencia.

GRI 2-19, GRI 2-20 REMUNERACIÓN JUNTA DIRECTIVA

Se aprobó por parte de la Asamblea General de Accionistas celebrada el 16 de marzo de 2022 el pago de honorarios, para el periodo comprendido entre abril de 2022 y marzo de 2023, para los miembros independientes de **\$5.000.000** mensuales y para los miembros patrimoniales de **\$2.000.000** mensuales.

Para quien ejerza la presidencia de la Junta Directiva, en caso de ser un miembro de Junta Directiva

Independiente se aprobó como honorarios la suma de **\$6.000.000** mensuales y en caso de ser un miembro de Junta Directiva Patrimonial la suma de **\$2.400.000** mensuales.

Los honorarios de los miembros de Junta Directiva que participen en los Comités de apoyo de esta, serán del **50%** de los honorarios que tienen estipulados como miembros de Junta Directiva.

GRI 2-15 MECANISMOS PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Tuya entiende por conflicto de intereses la situación en virtud de la cual una persona teniendo que tomar una decisión respecto de un acto o negocio, o pudiendo incidir en su adopción, se encuentra frente a dos o más intereses contrarios e incompatibles entre sí, de tal modo que cualquier alternativa de conducta por la que opte conlleva al favorecimiento de uno de los intereses frente a los demás.

Los conflictos de intereses pueden presentarse en cualquiera de los administradores y la existencia de ellos no es por sí misma reprochable. No obstante, el actuar en situación de conflicto de intereses, sin que este sea revelado y administrado, puede

conllevar a conductas inapropiadas, de allí que se espere de los administradores de Tuya la máxima prudencia cuando se está frente a un conflicto de intereses real o aparente.

Debido a la imposibilidad de describir todos los potenciales conflictos de intereses, Tuya confía en el compromiso, transparencia, buen criterio y la buena fe de sus administradores: Directores, Alta Gerencia y ejecutivos de primer y segundo nivel, como elemento esencial para el manejo de sus asuntos personales y profesionales y para el manejo de las situaciones que pueden conllevar conflicto de intereses.

El Código de Ética de Tuya, en su sección No. 5, recoge de manera amplia el régimen definido para la prevención y administración de conflictos de intereses de empleados en general. *

CONFLICTOS DE INTERESES QUE PUEDEN PRESENTARSE EN OPERACIONES CON VINCULADOS



Tuya promueve la celebración de acuerdos y contratos entre sus vinculados, así como las operaciones entre entidades que integran el Conglomerado Sura- Bancolombia y entre éstas y sus vinculadas, en adelante Operaciones con Vinculados. Dichas Operaciones con Vinculados no se consideran por sí mismas como conflictivas.

Sin embargo, existe la posibilidad de que los administradores involucrados en la toma de decisiones relacionadas con dichas operaciones, acuerdos y contratos se vean enfrentados a conflictos de intereses. *

Es por ello que, además de exigir que las Operaciones con Vinculados se den solo cuando no estén prohibidas por la regulación y con

* *Código de Ética y Conducta TUYA 2022.pdf*

* *CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO 2022.pdf (Tuya.com.co)*

estricto cumplimiento a los parámetros definidos en la misma, también se tienen definidas una serie de políticas y lineamientos internos que los administradores deben observar, tal y como se establece en el Código de Buen Gobierno de Tuya, específicamente en su sección No. 7, referente a principios y medidas relacionadas con conflictos de intereses.

Cuando hubiere lugar a ello, en el informe anual de Gobierno Corporativo a consideración de los accionistas, se incorporarán las revelaciones de la Junta Directiva en relación con decisiones relevantes de abstención o declaratorias de posibles conflictos de intereses esporádicos.

COMITÉS DE JUNTA DIRECTIVA

GRI 2-9 ESTRUCTURA DE GOBERNANZA Y COMPOSICIÓN

Los comités del máximo órgano de gobierno encargados de la toma de decisiones y de la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas son los siguientes:





Comité

AUDITORÍA

Se reunió en 5 oportunidades

Porcentaje de asistencias: 83%



Miembros

Diego Medina
Juan Luis Aristizábal
Carlos Ariel Gómez

Objetivo

Tiene como finalidad apoyar a la Junta Directiva en la supervisión de la efectividad del Sistema de Control Interno para la toma de decisiones en relación con el control y el mejoramiento de la actividad de la Compañía y sus administradores.

Adicionalmente, ordena y vigila que los procedimientos de control interno se ajusten a las necesidades, objetivos, metas y estrategias determinadas por la Compañía y que dichos procedimientos se enmarquen dentro de los objetivos del control interno, entre los cuales se encuentran la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad en los reportes financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Principales actividades 2022

Elaboró el informe que la Junta Directiva debe presentar a la Asamblea de Accionistas respecto del funcionamiento del Sistema de Control Interno. El informe del Sistema de Control Interno, que hace parte del informe de gestión, recoge las actividades realizadas por el Comité.

El Comité de Auditoría evaluó y/o conoció, entre otros, los siguientes aspectos:

- ▶ El plan de trabajo, presupuesto, y los informes presentados por la Auditoría sobre los avances de la planeación.
- ▶ El plan de trabajo y los informes sobre los principales asuntos revisados por la Revisoría Fiscal.
- ▶ Informes sobre el SAC, SARC, SARO, Continuidad de Negocio.
- ▶ Informe sobre Código de Buen Gobierno, Código de Ética y Línea Ética.
- ▶ Informes periódicos sobre el estado de situación financiera de Tuya, estado de resultados integrales, transacciones con partes relacionadas, eventos significativos de los Estados Financieros, e impactos de la Reforma Tributaria en Tuya.
- ▶ Borrador de los estados financieros del ejercicio 2022, con sus respectivas notas, y el borrador de la opinión del Revisor Fiscal sobre dichos estados financieros y sobre cumplimiento y control interno.





Comité

BUEN GOBIERNO

Se reunió en 3 oportunidades

Porcentaje de asistencias: 100%



Miembros

Juan Luis Aristizábal
Luz María Velásquez Zapata
Diego Medina Leal

Objetivo

El principal cometido de este Comité es asistir a la Junta Directiva de TUYA en la supervisión del cumplimiento de las medidas de gobierno corporativo que TUYA tiene establecidas, así como la revisión de los cambios que se pretendan hacer a las mismas.

De igual manera el Comité apoyará a la Junta Directiva en aquellos asuntos relacionados con la determinación de las políticas de sucesión de la Junta Directiva y su remuneración.

Principales actividades 2022

- ▶ Aprobó el Informe de Gobierno corporativo del año 2021.
- ▶ Se aprobó propuesta del proveedor para la evaluación y plan de sucesión de la Junta Directiva de Tuya.
- ▶ Igualmente, se aprobó la modificación del Código de Buen Gobierno de Tuya, con el fin de realizar, entre otros, mayores precisiones en materia de conflictos de intereses y operaciones con vinculados.
- ▶ Dio concepto favorable a la postulación de la doctora Ivonne Windmüller, como candidata patrimonial idónea para integrar la Junta Directiva de TUYA, para lo que resta del periodo estatutario abril de 2022 a marzo de 2024, en reemplazo del doctor Ruy Víctor Barbosa De Souza, quien presentó su renuncia a la Junta Directiva de la Compañía a partir del 1 de enero de 2023.



Comité

FINANCIERO

Se reunió en 11 oportunidades

Porcentaje de asistencias: 83%



Miembros

Ruy Barbosa
Luz María Velásquez Zapata

Objetivo

El principal objetivo es servir de apoyo a la Junta Directiva para garantizar los indicadores de sostenibilidad financiera (ROE, ROA, Cobertura, Solvencia & liquidez) de Tuya. También debe gestionar y analizar los aspectos críticos del modelo de negocio.

Principales actividades 2022

- ▶ Presupuesto y forecast.
- ▶ Seguimiento a los indicadores de sostenibilidad.
- ▶ Seguimiento especial a la liquidez y el fondeo.
- ▶ Definición costo de capital
- ▶ Aprobación de eliminación de tablas de participación
- ▶ Aprobación nueva estructura de capital
- ▶ Se aprobó el plan financiero 2023.
- ▶ Se aprobaron las pruebas de resistencia.





Comité

RIESGOS

Se reunió en 11 oportunidades

Porcentaje de asistencias: 82%



Miembros

Maria Cristina Arrastía

Diego Medina Leal

Objetivo

Tiene como función principal servir de apoyo en la aprobación, seguimiento y control de las políticas, lineamientos y estrategias para la administración integral de todos los riesgos de la Compañía, incluyendo la asignación de atribuciones y fijación de límites de actuación para las distintas áreas.

Adicionalmente, apoya a la Junta Directiva en el conocimiento y comprensión de los riesgos que asumamos.

Principales actividades 2022

- ▶ Se realizó monitoreo mensual al apetito de riesgos y se definieron acciones para mantener los indicadores en línea con los límites definidos.
- ▶ Se revisaron y actualizaron los límites de apetito para los riesgos de solvencia, ROE, costo de crédito y deterioro de la cartera en B+. Además, se incluyeron indicadores de riesgo de mercado y liquidez de largo plazo (CFEN) en el seguimiento del tablero de apetito.
- ▶ Se presentaron los siguientes temas relacionados con riesgo operacional: Avances en la gestión de riesgos no financieros, seguimiento al perfil y eventos de riesgo operacional, se presentó para aprobación la actualización de indicadores y niveles de apetito, y la gestión integral de los fraudes y ciberseguridad.
- ▶ Se realizaron varios análisis del comportamiento de la cartera, considerando: condiciones del entorno y su impacto en clientes, desviaciones vs. forecast y perspectiva futura, alertas y planes de acción en originación, alertas y planes de acción en mantenimiento del portafolio y alertas y planes de acción desde la cobranza.
- ▶ Se definió que la provisión bajo el estándar IFRS será la metodología oficial para la medición del riesgo de la cartera de Tuya. Adicionalmente, se aprobó que la medición de la suficiencia de la provisión en COLGAAP se evalúe por producto (Credicompras provisión por norma y tarjetas con sobreprovisión) y que tenga una cobertura de backtesting con un rango entre el 105 % Y 110 %.
- ▶ Se aprobó el uso de la sobreprovisión que actualmente tiene compañía bajo COLGAAP para cubrir los requerimientos normativos incluidos en la circular externa 026 de 2022.
- ▶ Se aprobaron cambios en la política de castigos, donde se propuso pasar de una altura de 135 a 121 días de mora, para proceder con el castigo. Lo cual supone como ventajas la gestión de cobro anticipada de esta cartera, mayores condonaciones y gestión especializada para los clientes castigados, además de incrementar la bolsa para ventas de cartera en meses siguientes.



Comité NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES (TALENTO Y CULTURA)

Se reunió en 4 oportunidades

Porcentaje de asistencias: 88%



Miembros

Luz María Velásquez
Cipriano López
Jorge Noguera
Juan Luis Aristizábal

Objetivo

El principal cometido de este Comité es apoyar a la Junta Directiva en aquellos asuntos relacionados con la determinación de las políticas y normas para la selección, nombramiento, contratación y remuneración del Comité Directivo. Así misma revisión de modelos de Compensación variable para Tuya, los planes de sucesión del Comité Directivo. Por otro lado, es interés de este comité la validación de la estrategia de Talento y Cultura para Tuya con el fin de atraer y retener el mejor talento y conectar al talento con el propósito superior de la Compañía.

Principales actividades 2022

- ▶ Revisión Modelos de compensación variable 2022 para comité Directivos, Líderes y demás colectivos Tuya.
- ▶ Diagnóstico Cultura y Liderazgo.
- ▶ Revisión Planes sucesión comité Directivo.
- ▶ Propuesta Valor del Empleado- Experiencia del Empleado-Políticas trabajo Flexible.
- ▶ Indicadores de talento.
- ▶ Resultados Tribunal arbitramento Laudo Arbitral.
- ▶ Matriz Riesgos de Talento 2022-2023.
- ▶ Análisis Entorno Laboral y tendencias de talento 2022-2023.
- ▶ Estrategia de Talento de Tuya y principales iniciativas para el año 2023.



Comité GAP

Se reunió en 11 oportunidades



Miembros

Juan Felipe Rodríguez Ramos
Juan José Mariño Escobar
Juliana Machado Ortiz
José Daniel Guzmán Alvarez
Carlos Andrés Castro
Betancourt
Ana Carolina del Campo
Matallana

Objetivo

Tiene por objeto servir de apoyo en la adopción, implementación seguimiento y control de las políticas generales encaminadas a la óptima gestión de activos y pasivos de Tuya y de las operaciones de tesorería e inversiones que se realicen.

Principales actividades 2022

- ▶ Aprobación de la actualización de los límites y alertas para el control y monitoreo de la liquidez para ajustarnos a la nueva realidad.
- ▶ Aprobación de las alertas del CFEN para ajustarnos a los nuevos escenarios y comportamiento del CFEN dentro del sector.
- ▶ Desarrollo de la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de tasa de interés del libro bancario, a través del análisis a la norma y a las mediciones solicitadas por la SFC y búsqueda de
- ▶ Análisis de diferentes escenarios de estrés en donde se evalúa el impacto en los días de efectivo, en los activos líquidos y en las necesidades de liquidez de la Compañía.
- ▶ Aprobación del apetito para el Valor en Riesgo de Mercado como la máxima pérdida esperada de las posiciones susceptibles al riesgo de mercado.
- ▶ Exploración de metodologías para el Valor en Riesgo de Mercado y definición del modelo interno y seguimiento al backtesting.
- ▶ Seguimiento a los indicadores macroeconómicos más representativos de cara a la liquidez y fondeo.
- ▶ Análisis de los diferentes indicadores del fondeo y del mercado de CDT's.



COMPROMISO CON EL GOBIERNO CORPORATIVO

SISTEMA DE ÉTICA E INTEGRIDAD

En el marco del compromiso con un actuar ético y transparente, Tuya adoptó un Sistema de Ética e Integridad coordinado y articulado, bajo los mejores estándares en la materia, el cual se presenta como factor estratégico para asegurar el crecimiento sostenible, la competitividad del negocio e impulsar la estrategia de sostenibilidad, en la dimensión de gobierno corporativo. Como parte del mejoramiento continuo del Sistema de Ética e Integridad, durante el año 2022, se desplegaron diferentes acciones dentro de las que se destacan:

1 Actualización del Código de Ética y Conducta, con el propósito de mantener la adopción de los estándares corporativos y garantizar su adaptación permanente al contexto país y de Compañía en temas como:

- ▶ Actualización de los valores corporativos.
- ▶ Reconocimiento expreso del compromiso con la diversidad, la inclusión y la protección de los derechos humanos.
- ▶ La creación del Foro de Ética e Integridad.

2 Fortalecimiento del modelo de Gobierno del Sistema de Ética e Integridad, a través de la estructuración del Foro de Ética, el cual realizará el seguimiento al Sistema y definirá los lineamientos corporativos, basados en los más altos estándares de conductas éticas.

3 Despliegue de la segunda medición de Clima Ético con el propósito de conocer la percepción de los colaboradores frente al ambiente ético en la Compañía, obteniendo como resultado que el 92% de los colaboradores consideran que Tuya actúa de forma ética y transparente.

4 En el marco del gran desarrollo que presenta la analítica de los datos se incluyó un nuevo frente de trabajo en el Sistema de Ética e Integridad, en relación con la ética de los datos, como elemento fundamental para el desarrollo sostenible de una estrategia basada en la información.

5 Derivado de la aspiración de ser el mejor aliado financiero y de la necesidad de conocer los terceros con quienes Tuya se relaciona, se fortaleció el proceso de Due Diligence de aliados en materia de ética e integridad, con el fin de aportar en la mitigación de los riesgos estratégicos de nuevas alianzas y confianza, ética y reputación.

Finalmente, dentro de la gestión desarrollada en el frente de Ética e Integridad se resaltan los siguientes elementos:

MECANISMOS DE ASESORAMIENTO Y PREOCUPACIONES ÉTICAS

En Tuya se han establecido diversos mecanismos a través de los cuales se fomenta la cultura ética y la gestión adecuada del Sistema. **Se resaltan los siguientes:**

Código de Ética y Conducta | Recoge valores y reglas específicas de comportamiento bajo los principios de la ética, transparencia e integridad.

Canal de consultas éticas | En el que se brinda orientación de cómo gestionar un dilema ético o sobre la aplicación de los lineamientos que hacen parte del Sistema de Ética e Integridad.

GRI 205-1 Y GRI 205-3 OPERACIONES EVALUADAS - RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN



Dentro de la gestión integral de los riesgos de la Compañía, se gestionan los riesgos conductuales a través del Sistema de Ética e Integridad, para garantizar la integridad y transparencia dentro del modelo de negocio. **Durante el 2022 no se materializaron riesgos de soborno y corrupción al interior de Tuya.**

GRI 205-2 COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN

Dentro del Sistema se encuentra el pilar de "Cultura y capacitación", en el cual se incluyen campañas de sensibilización y comunicación en materia de ética e integridad, las cuales se dirigen a todos los niveles de la Compañía. Además, se tiene definido un plan de formación en esta materia, que para el año 2022 tuvo los siguientes resultados:

El
98%

de los empleados realizó la capacitación en ética, transparencia y buen gobierno.

El
98%

de los empleados nuevos realizó la inducción de ética, transparencia y buen gobierno.

El
91%

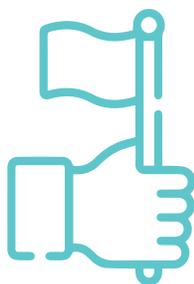
de proveedores críticos realizó la capacitación en ética y transparencia.

Finalmente, los colaboradores de la Compañía recibieron comunicaciones en temas relacionados con ética y transparencia, obteniendo una cobertura en todos los niveles de la estructura organizacional.

FN-CB-510A.2 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

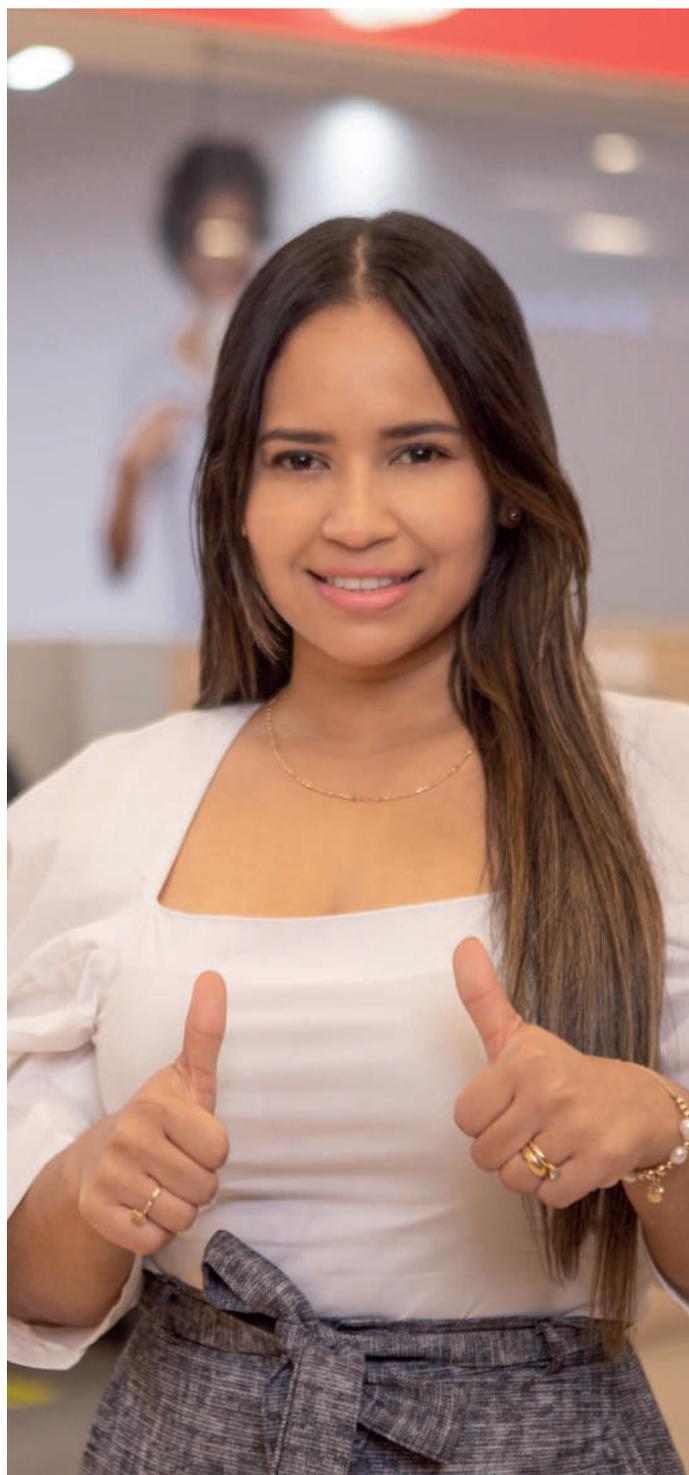
La Compañía cuenta con la Línea Ética, la cual es un mecanismo confidencial y seguro, administrado por un tercero independiente, que ha sido diseñada para que los grupos de interés reporten situaciones que afecten al Sistema de Ética e Integridad o cualquier comportamiento que ponga en riesgo la Compañía. Esta información se encuentra disponible para el público en general en nuestra página web www.tuya.com.co.*

GRI 206 -1 COMPROMISO DE TUYA FRENTE A LA COMPETENCIA LEAL



Para Tuya la competencia leal es un elemento básico en las relaciones o negocios en los que participe de forma independiente o en conjunto, con otras instituciones del mercado financiero y bursátil, buscando en todo momento que las actuaciones de la Compañía se compadezcan con la normatividad vigente, las sanas costumbres comerciales y el principio de la buena fe. Tuya fomenta la competencia leal en el mercado en el que ofrece productos o servicios, en aras de proteger en todo momento a las personas y entidades que intervienen en el mismo.

De otro lado, es importante hacer hincapié en que **Tuya no se ha visto inmersa en ninguna investigación o sanción que verse sobre prácticas restrictivas de la competencia o similares, lo que permite evidenciar el compromiso de la Compañía frente a la competencia leal en el sector financiero.** En línea con lo anterior, es importante precisar que para Tuya es un imperativo el comportamiento y la ética corporativa de su equipo humano, los cuales se basan bajo los principios y valores que fundamentan su gestión con transparencia e integridad.



CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LAS NORMATIVAS



Durante el año 2022, la Compañía no fue objeto de multas o sanciones por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia o de la Superintendencia de Industria y Comercio derivadas de procedimientos judiciales relacionados con fraude, uso de información privilegiada, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis o transgresión u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.



DERECHOS Y RELACIONAMIENTO CON ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

Tuya ofrece sus productos y servicios financieros y desarrolla alianzas o acuerdos con entidades del Conglomerado Sura – Bancolombia y con personas naturales o jurídicas que por regulación son consideradas vinculadas.

Es usual que los vinculados tengan productos financieros con Tuya y que realicen operaciones en el día a día con ésta, de allí la importancia de contar con altos estándares de buen gobierno y transparencia para la realización de las operaciones y celebración de acuerdos y contratos en dichas Operaciones con Vinculados.

Principios aplicables a las operaciones de Tuya con sus vinculados económicos y con compañías del Conglomerado Sura – Bancolombia:

- Las relaciones de negocios como clientes de los productos y servicios son el reflejo del interés que tiene cada una de las partes en obtener las mejores condiciones para su propio negocio con plena libertad de competir por sus negocios, de acuerdo con condiciones de precio y servicio.
- La prestación de los servicios financieros por parte de Tuya a sus vinculados económicos y las entidades del Conglomerado estará precedida del análisis de rentabilidad, y la oferta de productos y servicios se hará con precios de acuerdo con la generación de valor. Los precios siempre buscarán que la relación de negocios como un todo, genere contribución financiera a Tuya.
- La Junta Directiva conocerá de aquellas operaciones que por disposición legal o estatutaria son competencia de este órgano.
- Las operaciones de Tuya con sus vinculados económicos y con las entidades del Conglomerado tendrán como premisa fundamental el acatamiento de las normas legales.
- Las operaciones de Tuya con sus vinculados económicos y con las entidades del Conglomerado no deberán poner en riesgo la capacidad de Tuya de cumplir con sus obligaciones frente a terceros.
- Atendiendo la reglamentación existente para conglomerados financieros en Colombia, es necesario que entre Tuya y Grupo Sura como holding financiero haya lugar a intercambio de información adicional para el cumplimiento de las obligaciones frente a la Superintendencia Financiera de Colombia. Dicho intercambio de información se enmarcará en protocolos que comprometan el uso de la información solo para los fines que fue entregada y que contemple procedimientos y acciones orientadas a mantener, proteger y dar tratamiento adecuado a la información confidencial y privilegiada.

TRATO EQUITATIVO DE LOS INVERSIONISTAS



Tuya garantiza que sus accionistas sean tratados en igualdad de condiciones, teniendo en cuenta que cada accionista tiene los mismos derechos de acuerdo con la clase de acciones de la que sea dueño y el número de acciones que posea. Para garantizar este trato equitativo, Tuya ha definido lineamientos que buscan que los accionistas obtengan respuesta oportuna y completa a sus inquietudes, reclamos y solicitudes respecto de información relacionada con aquellas materias de divulgación obligatoria, información sobre gobierno corporativo y en general aquella información que no tenga alguna restricción de reserva o confidencialidad legal, estatutaria o contractual o que pueda ir en detrimento de los mismos intereses de Tuya.



CRITERIOS ASG EN NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

Un buen gobierno corporativo debe no solo contemplar sino incorporar efectivamente a su estructura una gobernanza de la sostenibilidad, mediante la composición de una Junta Directiva que abarque los siguientes temas: el liderazgo de la Junta, que debe guiar a la Gerencia para que ésta atienda los temas ambientales y sociales; la divulgación de información y sistemas de reporte que incluyan cuestiones de ASG; sistemas integrados de gestión de riesgos; el gobierno de la relación con las partes interesadas; el cumplimiento de normativas o estándares para la industria financiera que abordan estas temáticas, entre otros.

GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-22

En este sentido, la Política de Sostenibilidad* de Tuya es la declaración de compromiso con sus grupos de interés de la creación de valor a la sociedad y está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, la cual fue aprobada por la Junta Directiva. La implementación de esta Política es responsabilidad de todos los empleados de la Compañía.

La Junta Directiva encargó al Comité de Buen Gobierno para abordar los temas de sostenibilidad y a la vicepresidencia de Estrategia y Sostenibilidad para hacer seguimiento a los compromisos definidos en la Estrategia de sostenibilidad, por lo menos anualmente.

La Junta Directiva como máximo órgano de gobierno es quien aprueba la Estrategia de Sostenibilidad de la Compañía.

* Política sostenibilidad (Tuya.com.co)

GRI 2-17

Frente a las medidas adoptadas para incrementar los conocimientos, las habilidades y la experiencia colectivos del máximo órgano de gobierno en materia de desarrollo sostenible, el Diagnóstico de Gobierno Corporativo (CGA) realizado por IFC en el frente Gobernanza para la sostenibilidad, recomendó realizar capacitaciones en materia de ASG a los miembros de junta directiva y asegurar la presencia continua de expertos en cuestiones de sostenibilidad como miembros del órgano en sus futuras composiciones. Tuya realizará estas acciones en compañía del IFC en 2023.



AMBIENTE DE CONTROL

ARQUITECTURA DE CONTROL

Para Tuya la arquitectura de control es un elemento esencial del Buen Gobierno Corporativo que agrupa los aspectos relacionados con el Sistema de Control Interno y el Sistema de Administración de Riesgos. En este sentido, Tuya cuenta con un Sistema de Control Interno que se inspira en el conjunto de valores, principios y la filosofía de Tuya, y que se desarrolla a través de políticas, normas, componentes, procedimientos y comportamientos que permiten a la administración asegurar, de manera razonable, que a través de la incorporación de controles idóneos, suficientes y adecuados, los riesgos a los que se ve abocada Tuya en razón de sus actividades no afecten el cumplimiento de sus objetivos fundamentales y estratégicos.

Adicionalmente, Tuya ha implementado un Sistema de Administración de Riesgos que engloba la definición de políticas y lineamientos de riesgos, objetivos específicos para la administración de estos, la definición e implementación de los componentes del sistema (identificación, evaluación, medición, administración, monitoreo y reporte de los riesgos), la creación y seguimiento de un mapa de riesgos, así como los límites mínimos y máximos de exposición, entre otros.

En el marco del compromiso de Tuya de contar

con un Sistema de Control Interno sólido que garantice la sostenibilidad de la Compañía, existen unos órganos encargados de monitorear la eficacia de la arquitectura de control, a saber: la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y la Junta Directiva, quien a través de su Comité de Auditoría, revisa periódicamente los elementos y componentes de dicho Sistema con el fin de desarrollar los correctivos y mejoras que sean necesarias y la incorporación de los nuevos estándares nacionales e internacionales que regulen la materia.



TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN

GRI 2-29 RELACIONAMIENTO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Tuya es consciente del valor que genera el relacionamiento sostenible para propiciar un entorno que favorece la creación de redes y desarrolla la confianza entre sus diferentes públicos de interés para así lograr impacto en el país a través de dar oportunidades que transforman vidas positivamente.

En consecuencia, en Tuya se desarrollaron dos grandes acciones durante el 2022 con el propósito de identificar aquellos asuntos que son relevantes para el logro de su estrategia y que tienen relevancia no solo para el negocio, sino para los grupos de interés.



Desarrollo de una estrategia de relacionamiento fundamentada en el Modelo UNEP que basa el relacionamiento en tres pilares: la Relevancia ("Materiality"), la Exhaustividad ("Completeness") y la Capacidad de respuesta ("Responsiveness"). Esta estrategia además establece un marco de actuación en coherencia con el Gobierno Corporativo de la Compañía para así garantizar un relacionamiento basado en la ética y la transparencia.

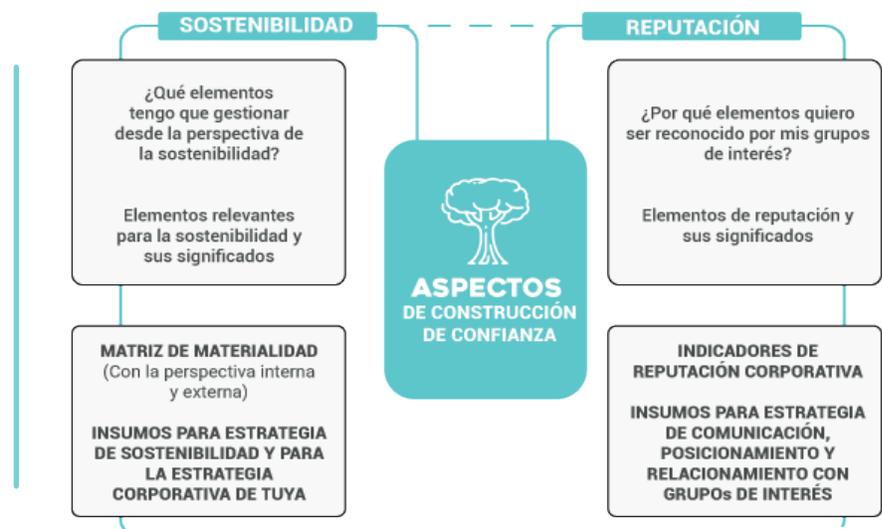


2

Con la Consultora independiente KPMG se definió un modelo integrado de sostenibilidad y reputación en el que se centra como eje de todas las decisiones a los públicos de interés, los aspectos que construyen confianza con cada uno de ellos y que por supuesto trae como consecuencia conductas de apoyo. Este proceso de construcción y validación incluyó:

- Análisis del terreno de juego: contexto y regulación, sensibilidad social y expectativas sectoriales.
- Definición del modelo de sostenibilidad y reputación, mapa de grupos de interés.
- Escucha y diálogo con los grupos de interés clave a través de entrevistas a profundidad, sesiones de debate y cuestionarios en línea a todas las áreas de la compañía y sus directivos, y consultas a los públicos clave y miembros de junta directiva.
- Análisis de resultados, conclusiones y palancas de acción para la toma de decisiones.

EL MODELO INTEGRADO DE SOSTENIBILIDAD Y REPUTACIÓN

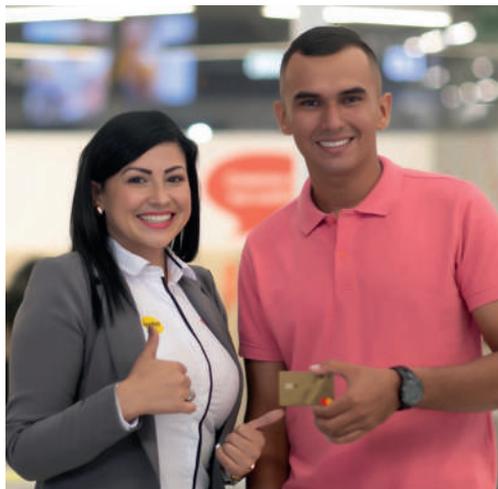


Con este modelo se identificaron los aspectos de mayor relevancia para los diferentes públicos de interés que permiten abordar el relacionamiento desde la construcción de confianza e identificando cómo desde Tuya se puede acompañar y entregar valor.

¿DE QUÉ SE COMPONE EL MODELO INTEGRADO DE TUYA?



Aspectos en común entre los grupos de interés y Tuya



- Negocio con valor compartido
- Liderazgo y compromiso con el talento
- Ética y buen gobierno
- Servicio justo adaptado a las necesidades del cliente
- Solidez y resiliencia del negocio
- Ecosistemas de alianzas para el cumplimiento del propósito
- Innovación para la adaptación al cambio
- Huella ambiental y cambio climático

La reputación corporativa en Tuya:

La reputación se compone del valor percibido por los diferentes públicos de interés en relación con los diferentes aspectos materiales para cada uno de ellos. Una buena reputación se traduce en un elemento diferenciador que permite la construcción de confianza y que esta sea sostenible en el tiempo. Como resultado del trabajo de campo realizado, Tuya logra tener un índice sintético de reputación de 3.8 en una escala de 1 a 5.

Es así como a través de cuatro frentes de trabajo: Asuntos Públicos y Relaciones Públicas, Comunicaciones Corporativas, Gestión de Crisis y Gestión de la Reputación Tuya gestiona a sus públicos de interés basada en los asuntos materiales para ellos en alineación con la estrategia corporativa para ser el mejor aliado a través del Banking As a Service en el país destacando su gran aporte a la inclusión financiera y digital.

GRI 2-14. Finalmente, Tuya prepara anualmente un documento denominado "Informe de Gestión", el cual compila todos los informes de la Junta Directiva y del Presidente que se presentan a los accionistas, los estados financieros individuales y consolidados cuando sea del caso, los dictámenes del Revisor Fiscal, o Auditor Externo y las notas a los estados financieros.

Dentro de los derechos de los accionistas de la Compañía se encuentra el tener acceso a la información pública de la Compañía de manera clara, en tiempo oportuno y en forma integral y completa, que les permita tomar decisiones sobre su inversión en la misma.

Tuya tiene el compromiso de promover el acceso a la información de todos sus accionistas y poner a disposición en su página web toda aquella información pertinente para la toma de decisiones en la asamblea, tal como estados financieros, proyecto de distribución de utilidades, informe de gestión de los administradores. Las proposiciones serán publicadas por el mismo medio tan pronto como estas le sean presentadas a la administración.



DIMENSIÓN ECONÓMICA



**CRECIMIENTO
RENTABLE Y
SOSTENIBLE**

Gracias al avance en nuestra estrategia de **ser el mejor aliado financiero a través del Banking As A Service**, hoy estamos **presentes en diversos ecosistemas como el retail, transporte masivo, viajes aéreos y telecomunicaciones**, entregando una oferta de servicios financieros cotidianos con **propuestas de valor diferenciales** que se adaptan a las **necesidades de nuestros aliados y sus clientes**, lo que nos permitió obtener los siguientes resultados:



GRI 201-1 VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO A LA SOCIEDAD POR TUYA EN 2022

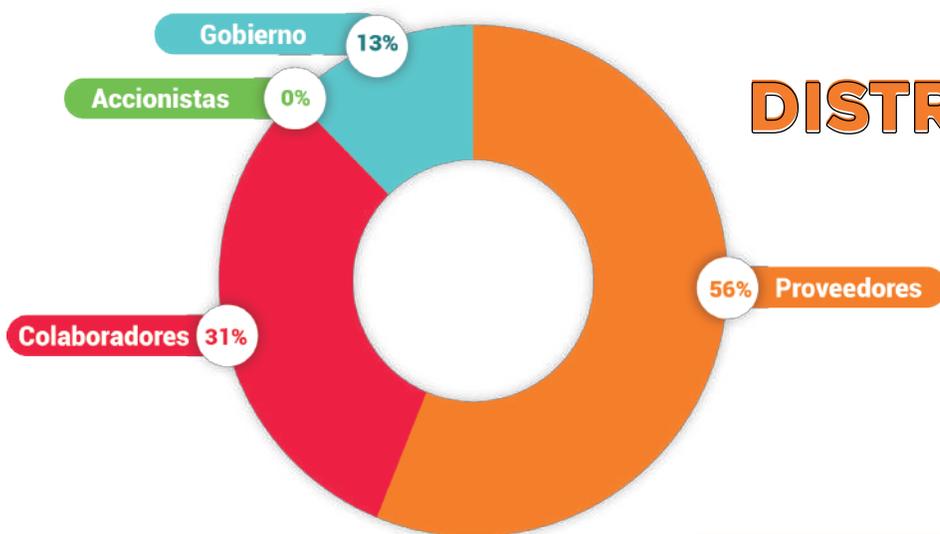
La dimensión económica juega un papel fundamental en la generación de **impactos positivos significativos en la sociedad y en la creación de valor compartido al país**, esta dimensión refleja los esfuerzos y logros alcanzados por la adecuada gestión de los asuntos económicos, sociales, ambientales y de gobierno corporativo.

En 2022 Tuya generó valor económico y lo distribuyó con sus grupos de interés, el ejercicio que se presenta a continuación deja en evidencia la transferencia de valor generado y distribuido por la compañía a sus grupos de interés. **Con cada una de las transferencias de valor realizadas a lo largo de 2022 Tuya contribuyó a seguir construyendo país desde el negocio y continuar dando oportunidades que transformen vidas positivamente.**

TUYA	
Ingresos	Valor (cifras en millones)
Margen Neto De Interés	\$636.150
Comisiones Netas	\$460.071
Valor económico directo generado	\$1.100.383
Proveedores	\$352.905
Colaboradores	\$170.174
Accionistas	-
Gobierno	\$71.174
Valor económico distribuido	\$594.083
Valor económico retenido:	\$506.300

Valor económico retenido: el valor económico directo generado menos el valor económico distribuido.

De acuerdo con las transferencias de valor considerando los diferentes grupos de interés que componen la distribución del valor económico generado de Tuya, durante el 2022, es posible identificar que existe una importante concentración relacionada con las dimensiones de colaboradores (salario y beneficios a empleados) y pago a proveedores del valor económico distribuido que focalizan cerca del 87 % de este.



DISTRIBUCIÓN DE LA RIQUEZA

INGRESOS

Los ingresos de Tuya provienen principalmente de los intereses generados por los productos de financiamiento colocados (tarjetas de crédito y credicompras) y las comisiones que se desprenden de esta negociación de este tipo de créditos. La ciclicidad de los ingresos depende en su mayoría del comportamiento de pago de los clientes, el cual está asociado al plazo al que se estos difieren sus compras. Estos se perciben uniformemente a lo largo del año, donde generalmente presentan un incremento en el segundo semestre dada la dinámica de consumo.

PROVEEDORES

Tuya basa su relación comercial en la confianza y claridad, los proveedores, considerados como aliados, representan más de la mitad del valor económico distribuido, gracias a esto, se ayuda a generar empleo indirecto en industrias locales: este año Tuya se vinculó con emprendimientos apalancando sueños y transformando vidas; con ellos se trabajó en equipo, estableciendo tiempos de pago justos, se identificaron y seleccionaron teniendo en cuenta criterios ambientales, sociales y de gobierno (ASG) estableciendo canales de comunicación cercanos con el fin de brindarles la mejor experiencia.

COLABORADORES

Se generó empleo digno y de calidad para mujeres y hombres. Los colaboradores y sus familias son los principales actores en la creación de valor de la compañía, por ende, el 30 % del valor económico distribuido fue dirigido al pago de salarios y beneficios económicos que superan las condiciones legales y el promedio del mercado laboral colombiano buscando generar un impacto positivo a la sociedad a través de seres humanos altamente capacitados que respondan los desafíos que ofrece el entorno.

ACCIONISTAS

En Tuya se asume el compromiso de maximizar la creación de valor sostenible y compartido para los accionistas y de retribuir la confianza. En 2022 no se realizó distribución de dividendos para los accionistas.

GOBIERNO

Se promueve el desarrollo económico sostenible de todos los colombianos, por tanto, se cumplen de manera oportuna con las obligaciones tributarias con el país, aportamos desde la generación del negocio al desarrollo de la nación; por tanto, el 13 % del valor económico distribuido de Tuya fue dirigido a fortalecer los proyectos de país uniéndonos a un objetivo común de disminuir brechas sociales y generar oportunidades para todos los colombianos.

GRI 207-1 Y GRI 207-2 GESTIÓN FISCAL

Como parte de su propósito, Tuya busca **contribuir a un entorno positivo y de crecimiento en las regiones en las que está presente**, convencidos de que esto fomentará el crecimiento del país. Como parte de este propósito y en línea con sus políticas de gobierno corporativo, Tuya informa que el pago de los impuestos se realiza en estricto cumplimiento de las normas aplicables a cada jurisdicción, y que cualquier duda frente a su aplicabilidad, deberá estar sustentada no solo en los análisis internos, sino en la posición de profesionales reconocidos en la materia.

Por lo anterior, la política tributaria de Tuya se basa en destinar recursos técnicos y humanos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones sustanciales y formales derivadas de las normas tributarias aplicables, reflejando la realidad económica en cumplimiento de leyes colombianas y los principios IFRS, controlando las distintas partidas de conciliación y reflejando los impuestos diferidos correspondientes, además de liquidar y pagar los impuestos concernientes. Para lograr esto se promueve un diálogo abierto, constructivo y respetuoso, no solo con las autoridades tributarias, si no con gremios, gobierno y legisladores; **con el objetivo de promover seguridad jurídica y la emisión de normas debido a que el pago de los tributos de forma adecuada ayuda al crecimiento y sostenibilidad del país, economía, compañía**

y grupos de interés. También se realizan las revelaciones pertinentes y de importancia para los grupos de interés relacionadas con el tema tributario.

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", al 31 de diciembre de 2022, Tuya tiene reconocido en sus estados financieros un impuesto diferido activo por valor de \$22.034 millones originado por la sobreprovisión de cartera, el saldo está afectado por el aumento de tasa al 40 % para las entidades financieras hasta el año 2027 conforme a la Ley 2277 de 2022 en \$1.102 millones y por la reclasificación de sobreprovisión de cartera a provisión general adicional en cumplimiento de la Circular Externa 026 del 29 de noviembre de 2022 por valor de \$36.089 millones.

GESTIÓN EN CIFRAS

Como principales palancas para llegar a los resultados de la compañía están:



El 2022 cerró con **más de 2,4 millones de clientes**, de los cuales 44 % son personas con ingresos inferiores a 2 SMMLV al momento de la vinculación.



En 2022 se dio acceso a más de **468.000 nuevos clientes**, de los cuales el 44 % devengan ingresos de hasta 2 SMMLV y el 23 % fue su primera oportunidad de crédito en el sector financiero.



Se aprobaron **más de 576.000 nuevas tarjetas durante el año**, lo que representa un crecimiento del 34 % vs. el 2021, alcanzando al cierre del ejercicio con **un stock de más de 2.000.000 y un potencial de 30 millones de clientes gracias a la estrategia de Open Finance**, desarrollada con los mejores aliados cada uno en su sector.



Se logró **una facturación superior a \$7,4 billones** lo que representa un crecimiento vs. el 2021 de 32 %.



Se alcanzaron **desembolsos en el producto Credicompras por más de \$1 billón**, lo que significa un crecimiento frente al 2021 de 29 %.



Se alcanzaron **más de 1 millón de usuarios en TuyaPay**, la billetera digital de Tuya, con un crecimiento del 31 % vs. el 2021 y se alcanzó una facturación en 2022 de más de \$14.500 millones con un crecimiento de más de 16 % vs. el 2021.



Se alcanzó un **crecimiento en las ventas digitales de tarjetas de crédito de más del 100 %** con respecto al cierre 2021.



El saldo total de cartera, incluyendo créditos a empleados, fue de **\$4,5 billones** lo que representa un crecimiento frente al 2021 del **26%**.



La cartera vencida de Tuya cerró el año 2022, por días de mora, con un indicador a 30 días del 8,74 % (incluyendo créditos a empleados de Tuya), y por calificación, con un indicador en B o superior del 13.83 % (incluyendo créditos a empleados de Tuya), 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 y a un entorno macroeconómico con alto nivel de incertidumbre para los clientes en 2022.**



Se financiaron **más de 116.000 pólizas de SURA, más de 179.000 pólizas de CARDIF y más de 20.900 Asistencias Integral Group Solution (IGS)** dando cobertura a 22.700 familias colombianas en situación de riesgo, muerte, desempleo y enfermedades principalmente.



Se cuenta con un modelo de captación sólido, que permite llevar a cabo nuestra operación y ser uno de los jugadores más relevantes del país en **la emisión de CDT's registrados en BVC, en total se negociaron un total de 63,73 billones.**

Las principales cifras de los estados financieros cerraron a diciembre de 2022 en:

\$5.034.426
ACTIVOS TOTALES

\$4.451.178
PASIVOS TOTALES

\$583.068
PATRIMONIO TOTAL

14,41 %
SOLVENCIA

Saldo de cartera de créditos vencida, por días de mora a 30 días: \$396.094.244.728 equivalente al 8,74 % del saldo de cartera de la Compañía (incluyendo créditos a empleados).

Indicador de cobertura
**POR CALIFICACIÓN
DEL 110 %**

\$4.058.295
MILLONES
Saldo en CDT

En 2022 los resultados de ingresos y de gastos son positivos y en línea con la decisión tomada por los accionistas de contar con niveles de cobertura de provisión suficientes que permitan garantizar la sostenibilidad de Tuya se requirió aumentar el gasto de provisiones, lo que implicó la disminución la rentabilidad para el 2022. Asimismo, la Compañía continuó construyendo las bases para seguir siendo el mejor aliado financiero, a través del Banking As A Service.

\$ -75.938 MILLONES
Utilidad antes de impuestos

\$ -68.261 MILLONES
Utilidad neta

BENEFICIOS TRIBUTARIOS

Gracias al ejercicio juicioso en materia tributaria Tuya, durante el 2022 obtuvo los siguientes beneficios tributarios:

Como parte de la transformación de la Compañía y el propósito de brindar nuevas soluciones que generen bienestar a sus clientes, **Tuya ha desarrollado proyectos que han sido expuestos dentro del ecosistema de innovación en Colombia.** Desde el año 2019, Tuya ha participado en las convocatorias anuales que realiza el Ministerio de Ciencias y Tecnología (Minciencias), donde se busca estimular la inversión privada en proyectos de investigación científica, desarrollo e innovación a partir de la entrega de beneficios tributarios.

En 2022, **se presentaron cuatro proyectos los cuales recibieron aprobación por parte del ministerio**, permitiendo unos beneficios tributarios para la inversión en dichos proyectos.

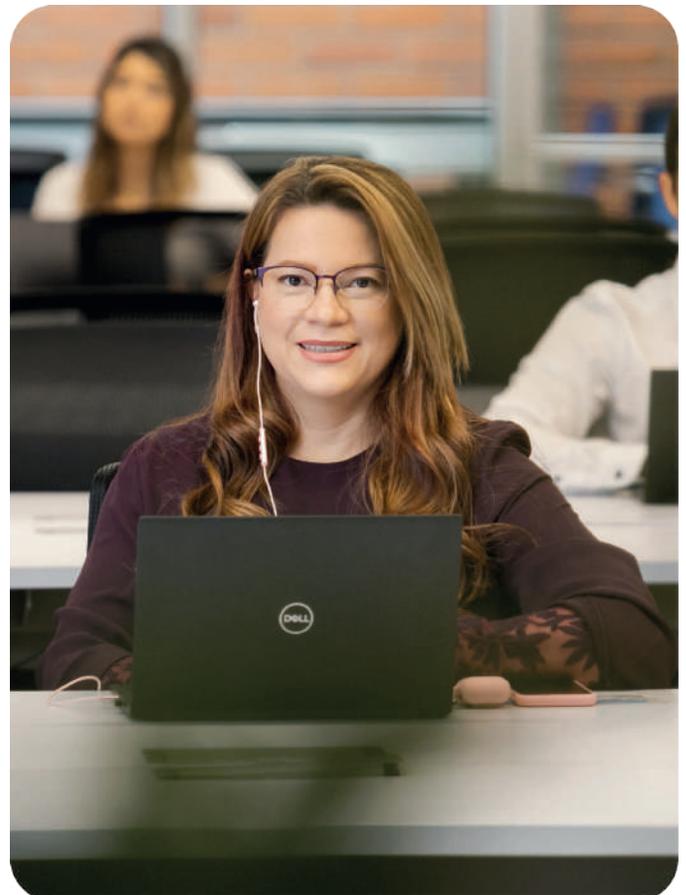
Por otro lado, recibimos un reconocimiento por ser parte de las **10 empresas con mayor disminución de CO2 durante el 2021** en un rango superior al **10%** de emisiones evitadas, es por esto, que por primera vez la compañía recibió un incentivo tributario de un descuento del **5%** del impuesto de Industria y Comercio, gracias al compromiso con las estrategias plasmadas en el plan MES de Tuya.

COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO DEL FONDEO DE TUYA

Actualmente el 95 % del fondeo de la Compañía se obtiene a través de la emisión de certificado de depósitos a término CDT's. La totalidad de la emisión realizada por Tuya es desmaterializada y, por lo tanto, la compensación, liquidación y custodia de las operaciones se realiza a través del Depósito Central de Valores – DECEVAL, lo cual brinda seguridad, garantía y confianza para los inversionistas. A su vez, las operaciones realizadas

por Tuya son registradas en la Bolsa de Valores de Colombia – BVC, entidad catalogada como el principal administrador de la infraestructura del mercado de valores, con presencia en todos los eslabones de la cadena de valor, desde la negociación hasta la custodia.

A lo largo de los últimos años, la Compañía ha sido un actor importante y protagonista en el mercado de valores colombiano, ubicándose como uno de los principales emisores de CDT's del país. Durante el 2022, la entidad realizó emisiones primarias de CDT's por un total de **\$6,4 billones**, representadas en aproximadamente **3.000 operaciones**, ocupando el sexto lugar en volumen de mercado con una participación del **7%** y el primer lugar en número de operaciones con una participación del **24%**. Lo anterior, refleja la importancia del emisor en el mercado, la confianza que genera Tuya para sus clientes inversionistas y la solidez del modelo de captación, apalancado en nuestro aliado Valores Bancolombia, nos permite llevar a cabo una eficiente gestión de fondeo.



BONOS SOCIALES SUBORDINADOS CON PROPÓSITO DE INCLUSIÓN FINANCIERA



En Colombia más del **80%** de la población ocupada devengaba menos de dos Salarios Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV); solo un 34 % de personas mayores de 18 años cuentan con un producto de crédito; y solo el **14%** de la cartera de tarjetas de crédito pertenecen a personas con ingresos de hasta 2 SMMLV.

Esta situación deja en evidencia que las personas y los hogares, especialmente los de la base de la pirámide, son los más afectados cuando enfrentan situaciones adversas pues acuden a prácticas perversas que menoscaban su bienestar financiero, como el endeudamiento con fuentes informales, la disminución del consumo y la venta de activos productivos.

En este sentido, la inclusión financiera en un país como Colombia se convierte en una herramienta poderosa para la lucha contra la pobreza y desigualdad al contribuir con el cierre de brechas sociales. Tuya comparte el sueño de transformar vidas positivamente a través de la inclusión financiera. Cuando se brinda acceso asequible, oportuno y adecuado a las personas de la base de la pirámide al sector financiero, estas pueden no solo satisfacer sus necesidades, sino mejorar su calidad de vida e incrementar su bienestar.

Es importante recalcar que los efectos positivos que tiene la inclusión financiera, a través del crédito son:



**Suaviza el consumo de
las personas y hogares**



**Eficiencia en la
asignación de los
recursos**



**Disminución de la
desigualdad y la
pobreza**



**Crecimiento
económico**

En esta oportunidad, Tuya puso la innovación y analítica al servicio de la inclusión financiera del país y como resultado de este ejercicio emitió los primeros bonos sociales subordinados en el mercado local, bajo Basilea III, conocidos internacionalmente como bonos “híbridos”, para promover la inclusión financiera del país y fortalecer la estructura de capital y la rentabilidad de Tuya gracias a su condición híbrida.

Asimismo, se realizó una pre-emisión de segunda opinión con el auditor externo Deloitte para realizar la revisión independiente del Marco de Referencia del Bono Social* Subordinado con propósito de inclusión financiera por un valor de hasta \$150.000 MM y su alineación con la elegibilidad de iniciativas sociales, de acuerdo con **los Principios de los bonos sociales del International Capital Market Association (ICMA)**.



La emisión de este primer lote se dirigió al segundo mercado a un plazo de 10 años, alcanzando una colocación de COP \$55,850 MM, con una sobre demanda de 1.4 veces el monto ofrecido.

El impacto de un bono social subordinado con propósito de inclusión financiera en el país se traduce de la siguiente manera:

POBLACIÓN OBJETIVO

Personas que nunca han tenido acceso al sistema financiero o de ingresos inferiores a

2 SMMLV



CONTRIBUCIÓN CON LOS SIGUIENTES OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)



* MARCO DE REFERENCIA DEL BONO SOCIAL (Tuya.com.co)

USO DE LOS RECURSOS DE LOS BONOS

100 % de los fondos recibidos se destinarán para financiar y refinanciar créditos de consumo por medio de tarjetas de crédito y créditos no rotativos y se asignarán a los clientes para financiar las siguientes categorías:



ALIMENTOS

Incorpora productos como frutas, verduras, pescado, carnes de res, cerdo y pollo, panadería, huevos, granos, bebidas lácteas y no alcohólicas, entre otros.



ASEO

Incluye productos de limpieza personal y del hogar. Por ejemplo: desodorante, champú, jabón corporal, cepillo de dientes, productos de limpieza de baños y cocina.



EDUCACIÓN

Contiene útiles escolares, libros, pago de colegios, universidades y cursos, entre otros.



SALUD

Incluye consultorios y servicios médicos, dentales, laboratorios y ópticas; productos ortopédicos, anteojos, droguerías, pago medicina prepagada, seguros de salud y clínicas.



SEGUROS

Incorpora pago de prima de seguros y suscripción.



BEBÉ

Incluye servicios de cuidado infantil y productos como ropa de bebé, teteros, baberos, entre otros.



HOGAR

Contiene muebles, cortinas, tapicería, productos de jardinería, servicios de reparación de muebles, entre otros.



TELCO

Incluye pago servicios telefónicos prepago y pospago.



DEPORTE

Incluye accesorios deportivos como balones, guantes, cascos, rodilleras, coderas, canilleras, raquetas, entre otros.



ROPA Y ZAPATOS

Contiene ropa y zapatos para mujer, hombre, niño, uniformes, ropa deportiva, servicios de reparación de ropa y zapatos.



ELECTRODOMÉSTICOS Y TECNOLOGÍA

Incorpora computadores, celulares, neveras, lavadoras, televisores, máquina de afeitar, talleres de mantenimiento, reparación y servicios, entre otros.



SERVICIOS EXEQUIALES

Incorpora servicios funerarios y crematorios.



SERVICIOS PÚBLICOS

Contiene pago electricidad, gas, agua, entre otros.



IMPUESTOS

Contiene pago de impuestos.



TRANSPORTE

Incorpora motos, carros, bicicletas, talleres de mantenimiento y reparaciones de vehículos, servicio de remolque, pago de combustible y gasolina, servicios de mensajería, lavado de autos y tiquetes aéreos.



VIVIENDA

Contiene servicios de inmobiliarios y alquileres.



MASCOTAS

Incluye alimentos para mascotas, accesorios y servicios veterinarios.



ENTRETENIMIENTO

Incluye atracciones turísticas, televisión por cable, servicios de recreación, salas de cine, alojamiento hoteles, boleras, disfraces, agencias de viajes, instrumentos musicales, entre otros.



ASESORIA

Incorpora servicios de asesoría legal o profesional en: preparación del pago de impuestos, matrimonio, divorcio, pensión, alimenticia y manutención, contabilidad, auditoría, entre otros.



OFICINA

Incorpora muebles de oficina.



CONSTRUCCIÓN Y FERRETERÍA

Incorpora materiales de construcción, ferreterías, pinturas, madera, pisos, barnices, carpintería, servicios de arquitectura.

Estas categorías tienen en común el **IMPACTO POSITIVO EN LA SOCIEDAD**, pues contribuyen a:



LOGRAR la seguridad
alimentaria

INCENTIVAR la inclusión
a una educación de calidad

IMPULSAR el crecimiento
económico de las familias y el país

DISMINUIR la desigualdad
económica y la pobreza

BRINDAR acceso a
servicios de salud

EMPODERAR a las personas
tradicionalmente desatendidas por
el sector financiero

FOMENTAR el
consumo responsable

EXCEPCIONES



Personas que no cumplan con **SARLAFT**, ni políticas de riesgos de **Tuya**.



Financiación **12 meses** previos a la suscripción del bono.



Productos crediticios que por sus características no conozcamos el uso de recursos (*avances y compra de cartera*).



Categorías de consumo:
Bebidas alcohólicas, inversión, moda y restaurantes.

MEDICIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE RECURSOS Y ASIGNACIÓN DE FONDOS

Tuya se compromete a informar anualmente, de forma exhaustiva y transparente, los siguientes indicadores sobre asignación de fondos y beneficios sociales teniendo en cuenta la población objetivo, es decir, personas que nunca han tenido acceso al sistema financiero o tienen ingresos inferiores a **2 SMMLV** y las categorías de compras definidas anteriormente.

Categoría elegible

Inclusión Financiera



Indicadores

1. Número de personas que obtienen por primera vez un producto de crédito.
2. Número de personas con ingresos inferiores a 2 SMMLV que obtienen un producto de crédito.
3. Saldo de cartera de clientes que obtienen por primera vez un producto de crédito (saldo en categorías definidas en este marco)
4. Saldo de cartera de clientes con ingresos inferiores a 2 SMMLV que obtienen un producto de crédito (saldo en categorías definidas en este marco).

REPORTE Y DIVULGACIÓN

Los informes del bono social con propósito de inclusión financiera serán incluidos en el informe de gestión anual, el cual estará a disposición del público general en el sitio web de la Compañía. Los datos financieros y beneficios sociales incluidos en los informes del bono social con propósito de inclusión financiera serán verificados por un tercero independiente.

El Comité Gestión de Activos y Pasivos (GAP) revisará el estado y hará seguimiento a la emisión del bono social con propósito de inclusión financiera y se reunirá una vez semestralmente.



GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Durante el 2022 la gestión de riesgos en Tuya mantuvo un enfoque especial en el cuidado de la salud financiera de los clientes, a través de estrategias de mantenimiento de cupos y ofrecimiento de alternativas de pago que, sumados a los esfuerzos por mantener niveles suficientes de provisión y liquidez, y una adecuada administración de los riesgos no financieros, permitieron otorgar todas las garantías a los inversionistas y demás grupos de interés.

Los modelos, políticas y metodologías, fueron actualizados 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 Compañía cuenta con un adecuado esquema de gobierno de riesgos, a través del cual se articulan las diferentes líneas de defensa y se da cumplimiento a lo estipulado en los diferentes manuales de riesgo y a los lineamientos del Comité de Riesgos, que actúa como apoyo de la Junta Directiva en esta materia. **Vale la pena resaltar que este Comité está compuesto por dos miembros de la Junta Directiva** (uno de ellos con carácter de "independiente") e invitados expertos en materia de gestión de riesgos y asuntos financieros.

Algunas de las principales iniciativas en la gestión de riesgos fueron las siguientes:

- ▶ Dada la finalización del Programa de Acompañamiento a Deudores (PAD), desde septiembre de 2021, se retomó el esquema de alternativas de pago en el marco de la Circular Externa 026 de 2017, en la cual se establecen los lineamientos para el ofrecimiento de modificaciones de cuotas y reestructuraciones con el fin de normalizar la situación financiera de los consumidores financieros. El adecuado despliegue de este esquema permitió aplicar estas medidas a más de **217.000 obligaciones** de clientes durante el 2022 que, por medio de unas cuotas menores, han aliviado su flujo de caja.
- ▶ Se emprendieron acciones oportunas en políticas y modelos de originación que han tenido un impacto positivo en la calidad de las emisiones, así como una mejor composición de riesgo-retorno.
- ▶ Se realizó mantenimiento de cupos acordes a la carga financiera de los clientes y ajustados a la coyuntura inflacionaria actual según el nivel de vulnerabilidad.
- ▶ Se mantuvo un seguimiento estricto al riesgo de crédito y se constituyeron las provisiones que se estimaron necesarias para conservar un nivel de cobertura acorde a la exposición de la Compañía y al contexto macroeconómico.
- ▶ Con el fin de contribuir a la mejora del margen financiero, se construyeron metodologías de riesgo de tasa de interés y se fortaleció el sistema de alertas y sus correspondientes planes de ruta en caso de materialización de los riesgos de mercado y liquidez.

- ▶ Tuya ha desarrollado un enfoque para la administración de los Riesgos No Financieros donde se integra el Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) con diferentes líneas de experticia como la gestión de Riesgo Operacional Tecnológico y Cibernético (ROTIC), gestión de la continuidad del negocio, gestión integral de fraude y gestión de riesgos de sostenibilidad (ASG), que buscan fortalecer y profundizar la gestión de manera innovadora y proactiva.
- ▶ La administración de riesgos está enmarcada bajo una estructura de tres líneas de defensa, que da cubrimiento a las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, promoviendo una cultura de prevención con participación de todos los niveles, equipos y células de la organización, soportados por una definición de gobierno, que demuestra el compromiso y participación de la alta dirección.
- ▶ Se actualizó el mapa de riesgos estratégicos de la Compañía a partir del análisis de elementos clave como los fundamentos del negocio, mega tendencias, tendencias del consumidor y las características internas de la organización. Los riesgos estratégicos son entendidos como mecanismos de gestión de futuro e influyen de forma importante el desempeño organizacional. De esta manera se identificaron y priorizaron los riesgos estratégicos y emergentes que tendrán incidencia en el giro del negocio durante los próximos años y, por lo tanto, se consideran un insumo relevante en la formulación de la estrategia de la Compañía. Para dichos riesgos han sido asignados controles, responsables, e iniciativas necesarias para mitigar o aprovechar su impacto y ocurrencia.

Cabe resaltar, que en este contexto se hace una interpretación del riesgo no solo como amenaza, sino también desde la oportunidad que genera su adecuada gestión en el desempeño del negocio.

Entre los riesgos analizados los de mayor criticidad están el riesgo cibernético, las nuevas dinámicas sociales, políticas y macroeconómicas a nivel local y global y su impacto en el riesgo crediticio; riesgos que en su mayoría han sido mencionados en el informe de principales riesgos estratégicos que publica el Foro Económico Mundial para el sector.

RIESGOS DE CRÉDITO



Durante el año 2022, y ante un entorno desafiante producto de un incremento en la demanda de crédito y la presencia de alertas en indicadores macroeconómicos, **Tuya dirigió sus esfuerzos a gestionar la cartera de clientes bajo un marco de control de riesgo oportuno**, alineado con sus directrices de eficiencia, seguimiento de apetito y optimización constante de su relación riesgo/rentabilidad.

El COE de Riesgos, a través los equipos de Origenación, Mantenimiento del Portafolio, Estrategia de Cobranzas y Provisiones, es responsable por la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de crédito inherente al portafolio de cartera de la Compañía.

La gestión de riesgo de crédito estuvo enfocada principalmente en los siguientes frentes:



La incorporación de nuevos modelos analíticos al proceso de originación y mantenimiento del portafolio, que **permiten anticiparse al endurecimiento de condiciones financieras asociadas al incremento inflacionario** y presiones sobre la carga financiera de los hogares y su impacto en el hábito de pago interno/externo, nivel de riesgo y capacidad de pago.



Entrega de alternativas de pago a la medida de las necesidades de cada uno de los clientes, cuidando la salud financiera de más de **217 mil clientes** y normalizando un saldo por más de **\$921 mil millones**.



El 2022 fue un año récord en términos de recuperación de cartera castigada, que representó un ingreso de **\$123.000 millones** para la compañía. Lo anterior, logrado a partir de una adecuada estrategia de cobro antes de vender la cartera, por medio del equipo interno de Tuya y los aliados de cobro. Asimismo, durante el proceso de venta se aplicaron con éxito herramientas como: modelos analíticos, estrategias de condonación por segmento de riesgo y gestión de los compradores.



Aún en un año de crecimiento importante, Tuya ha mantenido la proporción de la provisión sobre el saldo alineado al promedio histórico (**14,8 %**) y una gestión de riesgos que ha permitido mantener una calidad de cartera dentro del promedio histórico.

RIESGO DE MERCADO

La gestión y administración del riesgo de mercado en Tuya continuó su enfoque con base en los lineamientos impartidos por la Superintendencia Financiera y la Junta Directiva a través del Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM).

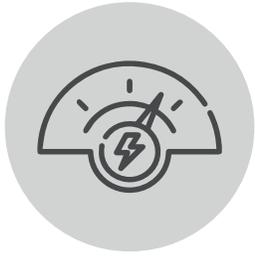
El COE de Riesgos, a través del SMT de Riesgo Mercado y Liquidez, es el área dentro de la Compañía directamente responsable por la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de mercado inherente al portafolio de inversión de la Compañía y a las actividades de la Tesorería.

Durante el año 2022 la exposición al riesgo de mercado reflejó el riesgo de las inversiones negociables o excedentes de liquidez. 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 año 2022 presentó un valor en riesgo promedio mensual de **\$181 millones**, con un factor en riesgo promedio mensual de **2 %**, correspondiente a las inversiones realizadas en los fondos de inversión colectiva de acuerdo con la metodología estándar de la Superfinanciera, el cual se encuentra dentro del apetito de riesgo de mercado definido por la compañía.



RIESGO DE LIQUIDEZ



El **SMT** de Riesgo de Mercado y Liquidez es el área dentro de la compañía directamente responsable por la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de liquidez que puede resultar de no poder cumplir plenamente, de manera oportuna y eficiente con los flujos de caja esperados e inesperados, vigentes y futuros, sin afectar el curso de las operaciones diarias o la condición financiera de 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 y el coeficiente de fondeo estable neto (CFEN) que se calcula de forma mensual. Además del modelo interno y diversas metodologías que permiten gestionar los activos y pasivos y garantizar el cumplimiento de las obligaciones.

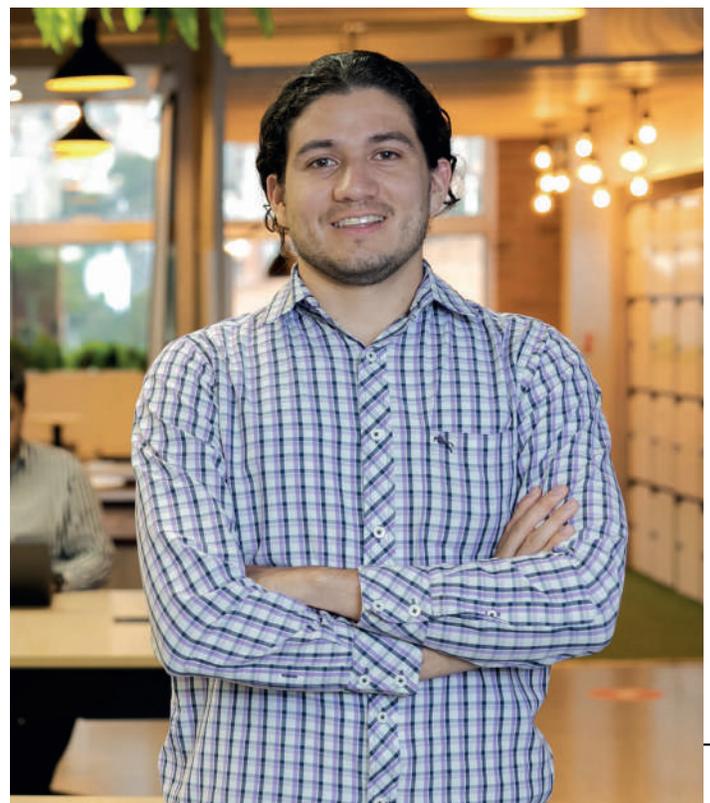
Cabe resaltar que este año se incluyó dentro de la gestión de los riesgos, el riesgo de tasa de interés en el libro bancario al que está expuesto la Compañía como un nuevo riesgo que refleja la exposición del balance a los movimientos adversos de las tasas de interés, y permite gestionar los impactos sobre los cambios en los Ingresos Netos por Intereses y en las utilidades de Tuya.

Durante el año 2022 se trabajó activamente en el perfeccionamiento de los diferentes modelos de proyección de ingresos y egresos, velando siempre por estar lo más ajustados posible a las realidades del negocio y dentro de los límites y alertas de liquidez. Se aprobó el marco de apetito del CFEN para realizar seguimiento a la liquidez del largo plazo y se continuó con el seguimiento al comportamiento de las captaciones y colocaciones con sus impactos en los activos líquidos y días de efectivo de la Compañía.

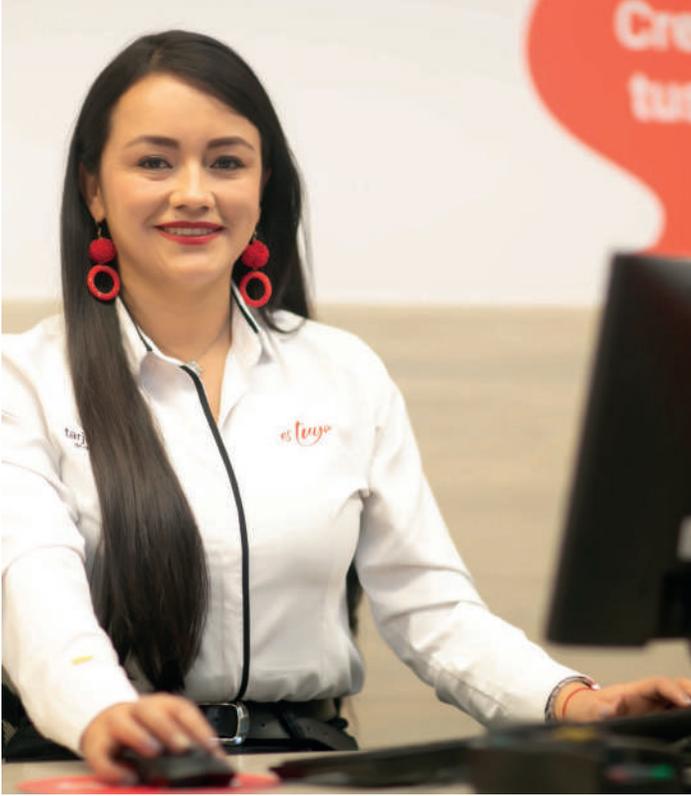
Continuamente se realiza seguimiento a los activos líquidos y al cumplimiento del nivel mínimo establecido en las políticas de administración de riesgos. Estos activos están compuestos por activos de alta calidad como lo son las inversiones admisibles por el Banco de la República para la constitución de operaciones de expansión monetaria y el disponible, y por activos líquidos de no calidad, como lo son los fondos de inversión colectiva y los interbancarios.

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

De acuerdo con los resultados sobresalientes del IRL a 7 y a 30 días, un promedio de 42 días de efectivo, el cual se encuentra dentro del apetito de riesgo de liquidez definido por la compañía (>30 días) y un coeficiente de fondeo estable neto (CFEN) en promedio del 101 %, evidencia un riesgo de liquidez controlado, con un nivel de activos líquidos lo suficientemente amplio para hacer frente a las necesidades contractuales de liquidez y una financiación estable de largo plazo en relación con la composición de sus activos.



RIESGO OPERACIONAL



La Compañía cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) el cual evoluciona constantemente, con un ciclo continuo que involucra la identificación, medición, control y monitoreo, con el fin de evitar o reducir las consecuencias de la materialidad de los eventos de riesgo operacional.

Apuntando a este propósito, como herramienta para la gestión de los riesgos, la Compañía utiliza la medición del indicador de SALUD de riesgo operacional, que integra y consolida la gestión en una métrica que comprende factores tales como: el apetito de riesgos, el ambiente de control, el reporte de eventos de riesgo operacional, los planes de mitigación, y el estado de las evaluaciones de riesgo operacional.

El perfil de riesgos operacionales de Tuya está clasificado por niveles de criticidad según la política de atribución de riesgos. El **91,2 %** se concentra en la categoría de riesgo tolerable (el umbral más bajo de apetito individual definido), el **6,4 %** de los

riesgos son de calificación de riesgo moderado y el **2,4 %** de los riesgos corresponden a una calificación de riesgo crítico dada una cuantificación de exposición alta, para las cuales se han definido diferentes planes de acción como medidas de tratamiento que buscan la mitigación de los riesgos operacionales.

Los eventos de riesgo operacional en Tuya se gestionan a través de diversas herramientas y con la participación y compromiso de todos los equipos de la organización.

Durante todo el año y de manera mensual, se realiza el registro tanto de eventos de carácter económico, es decir, aquellos que afectan el estado de resultados, como de eventos de carácter no económico, al no tener impactos directos en la contabilidad y estado de resultados de Tuya, en concordancia con la normatividad vigente y buenas prácticas de la industria.

La información de los eventos materializados es obtenida mediante diferentes medios, como el

reporte directo de la primera línea de defensa y la revisión de las cuentas contables específicas de riesgo operacional.

Como estrategia para la prevención de los eventos materializados, desde el equipo de Riesgo operacional, se impulsan diferentes acciones que resultan del monitoreo y seguimiento continuo tanto a los eventos recurrentes como a eventos inesperados o esporádicos.

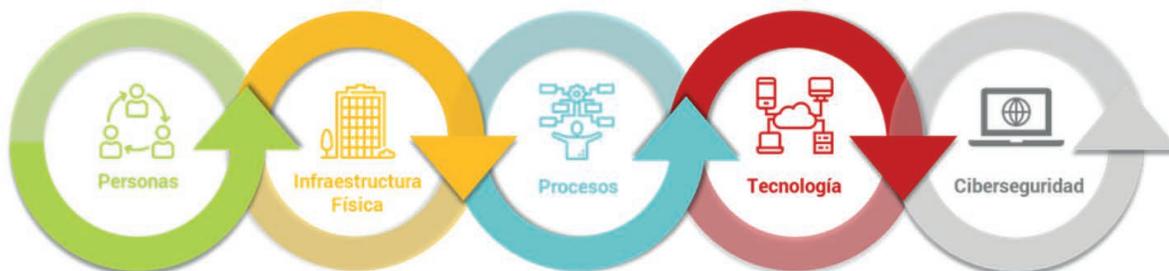
RIESGO DE TECNOLOGÍA Y CIBERSEGURIDAD



La gestión de riesgos tecnológicos y cibernéticos se enfoca en la identificación, medición, tratamiento y monitoreo de los eventos relacionados con la seguridad de la información y disponibilidad tecnológica. Actualmente se tiene un enfoque sobre la infraestructura tecnológica crítica, generando un perfil de riesgos conformado en un **68 %** de riesgos tolerables, **11 %** de los riesgos son calificación intermedia, el **17 %** de los riesgos corresponden a riesgos moderados (media) y finalmente, el **4 %** de los riesgos corresponden a una calificación de exposición crítica. Dentro de la gestión se puede destacar el trabajo en sinergia con el equipo de primera línea de defensa frente la ciberseguridad, logrando que, a través de planes de tratamiento del riesgo, se tenga una gestión proactiva y oportuna de las vulnerabilidades identificadas.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Tuya cuenta con una estrategia para garantizar la continuidad del negocio y sus operaciones, la cual contempla cinco frentes de trabajo: personas, infraestructura física, procesos, tecnología y ciberseguridad, esta se encuentra soportada bajo un framework de trabajo que permite avanzar en el nivel de madurez de la gestión.



Durante el año 2022 se fortalecieron las estrategias en cada uno de los frentes y se realizaron diferentes pruebas que garantizan su funcionamiento, entre ellas resaltan:

PERSONAS

Como parte de la estrategia del plan de suplentes, se realizaron **51 pruebas** durante el 2022, el **75 %** de ellas obtuvieron una calificación de desempeño superior al **90 %**, permitiendo determinar la capacidad en la que se encuentra el personal de backup para desempeñar cargos críticos y establecimiento de planes de acción para cierre de brechas.

INFRA- ESTRUCTURA FÍSICA

Se efectuaron las pruebas y mantenimientos a los dispositivos de prevención y detección en cada una de las sedes y dentro de la operación para cargos críticos se probaron estrategias de trabajo remoto alternando con trabajo en sedes.

PROCESOS

La definición de estrategias contingentes a los procesos críticos y la documentación realizada durante el 2022, permiten mejorar la capacidad de recuperación y la oportunidad en la entrega de servicios a los clientes.

TECNOLOGÍA

Se ejecutaron **57 pruebas** relacionadas con componentes tecnológicos, el **50 %** de ellas con alcance superior a tres días, un **96 %** de estas con resultado exitoso, el **4 %** restante corresponde a exitosas con pendientes generándose los planes de acción correspondientes y dando cierre a los mismos. Adicionalmente, como parte de las pruebas integrales, se probó la estrategia del plan de recuperación de desastres, la cual representó un importante hito en términos de evaluación de las configuraciones técnicas y adecuaciones tecnológicas de los servicios incluidos, y sus hallazgos son prioridad para el fortalecimiento de la estrategia durante el 2023.

CIBERSEGURIDAD

Durante el 2022 se fortalecieron los controles y se ejecutaron alrededor de tres simulacros relacionados con eventos de seguridad, simulacros que permiten evaluar la capacidad de respuesta y determinar las oportunidades de mejora para cierre de brechas.

Se ejecutaron acciones de corto y mediano plazo, según resultado del diagnóstico de madurez realizado al sistema de gestión de continuidad del negocio, permitiendo registrar un avance en al menos el **70 %** de las acciones sugeridas a desarrollar en un plazo entre uno y dos años, entre ellas se ejecutó la intervención al proceso de gestión de incidentes de TI, logrando el cumplimiento del promedio del indicador de disponibilidad de TI para el 2022 y disminuyendo en gran proporción los tiempos de indisponibilidad relacionados a causas y/o componentes tecnológicos Tuya.

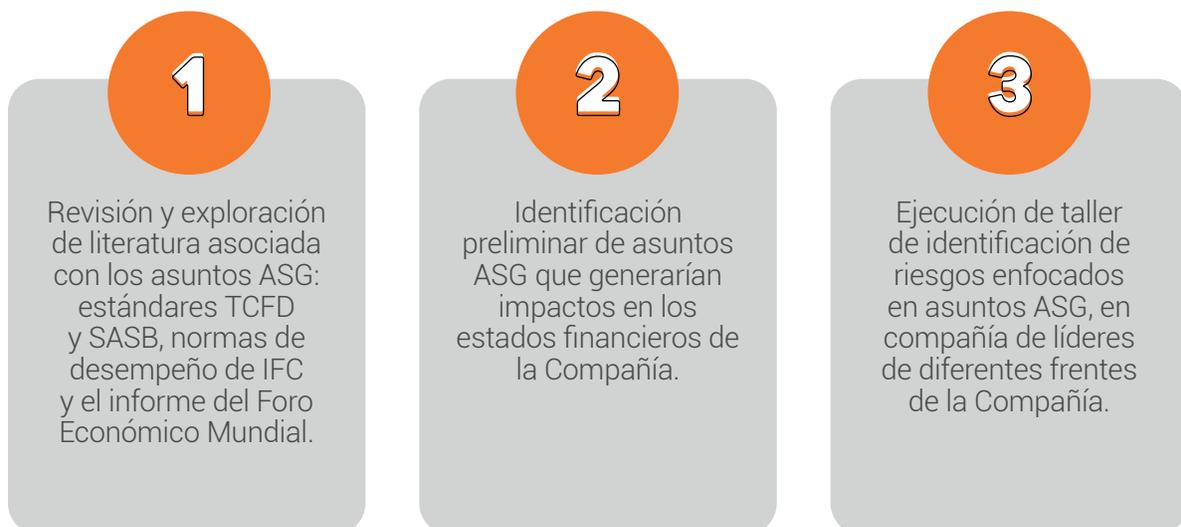
RIESGOS ASG: AMBIENTAL, SOCIAL Y GOBIERNO

SASB FN-CB-410a.2 Alineados con estándares y buenas prácticas de la industria en materia de gestión de riesgos en asuntos ambientales, incluidos los climáticos, sociales y de gobierno Corporativo (ASG) y con lo definido en la Circular Externa 031 de 2021, de la Superintendencia Financiera de Colombia, sobre "Instrucciones relativas a la revelación de información sobre asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos", durante el año 2022 la Compañía adelantó diferentes actividades que permitieron tener un acercamiento y generar conocimiento alrededor de la gestión de riesgos de sostenibilidad – ASG (Ambiental, Social y Gobierno corporativo).

Definición de marco de gestión de riesgos en asuntos ASG, frente al cual se desarrollarán las capacidades que permitan generar un nivel de madurez aceptable dentro del ciclo de la gestión de riesgos.



Gestión de la primera etapa del ciclo del riesgo: identificación.



RIESGO DE FRAUDE

Entendiendo que la seguridad es un pilar estratégico de nuestra Compañía, se declaró foco contar con el equipo humano mejor capacitado y acompañarlo con las herramientas y plataformas que incorporan los más altos estándares de seguridad, todo esto enmarcado en una metodología de trabajo en la que la interacción de diferentes áreas permite desarrollar estrategias de mitigación de fraudes basadas en el ciclo integral de la prevención del fraude: Prevención, Detección e Investigación.



Durante el 2022 el foco del frente de prevención estuvo en el acompañamiento de la analítica para la identificación de concentraciones de fraude y definición de score en procesos transaccionales y de originación. 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, el cual tuvo un desempeño superior al **70 %**; y el indicador de falso positivo, que mide la efectividad de las reglas de monitoreo, obtuvo un desempeño superior al 10:1, el cual es el referente de la industria.

Durante el año, la industria se vio retada por un incremento de fraude por diferentes tipologías, que al final concluyó con un resultado de **21 puntos base a nivel industria**, sin embargo, gracias a las gestiones de prevención en la Compañía, se ubicó muy por debajo de dicho resultado. Es de resaltar que durante 2022, se logró prevenir un valor de cerca de **\$2.198 millones** por la declinación en línea de transacciones inusuales detectadas por las reglas de monitoreo, confirmadas como fraude.

En términos de tecnología para apalancar nuestra estrategia de seguridad, se cuenta con diferentes herramientas de vanguardia que facilitan la protección de la Compañía y sus clientes, las cuales se enfocan en generar una protección multicapa en la que se ubican herramientas focalizadas en: prevención de ataques masivos, originación de productos, autenticación de clientes y monitoreo

transaccional y de canales. Dichas herramientas y la experiencia del equipo humano, permitieron la participación en las diferentes iniciativas y proyectos de la Compañía, acompañando a los equipos en la evaluación de riesgos de posibles brechas de fraude interno y externo, permitiendo así la salida de productos que cumplan con el balance entre seguridad y experiencia.

Para el frente de Detección de fraude, responsable de la gestión operativa del monitoreo transaccional, así como de la atención e investigación de reclamaciones por fraude se logró un valor prevenido en materialización de fraudes de cerca de \$1.207 millones, explicado por alertas tempranas dentro del proceso de monitoreo **24x7** realizado por dicho equipo.

El frente de investigación se enfocó en 2022 en entender la causa raíz de los fraudes permitiendo reaccionar de manera rápida con mesas de contención en la que se vinculó con una participación de áreas de negocio, permitiendo ganar mayor velocidad para enfrentar los retos de nuevas tipologías de fraude.

Como grandes aprendizajes y experiencias de 2022 se resalta la necesidad de mantenerse a la vanguardia en herramientas y tipologías de fraude en la industria, así como de vincular bajo una cultura de sensibilidad ante la ocurrencia de fraudes a las diferentes áreas de la Compañía.

GESTIÓN ADELANTADA EN MATERIA DE SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO - SARLAFT



Tuya está comprometida con una gestión adecuada y permanente del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y, conscientes de la importancia de administrar adecuadamente estos riesgos, al interior de la Compañía, se realizaron diferentes acciones tendientes al fortalecimiento del SARLAFT. **A continuación, se resaltan las principales gestiones realizadas durante el año 2022:**

- Participación del equipo de Cumplimiento en las iniciativas estratégicas de la Compañía, con el fin de identificar oportunamente posibles riesgos en materia de LAFT, y definir controles con miras a la mitigación de dichos riesgos.
- Intervención integral al proceso de evaluación de clientes con alertas LAFT, lo cual contribuyó en la eficiencia y efectividad en el análisis de los casos y el mejoramiento en el reporte de operaciones sospechosas; asimismo, se incrementó significativamente el promedio del indicador de calificación del ROS (ICROS) logrando la máxima calificación que tiene este indicador.
- Como parte del mejoramiento continuo de la fase de control del SARLAFT, se continuaron fortaleciendo los monitoreos implementados por el equipo de Cumplimiento, atendiendo a las necesidades del entorno y del negocio, con el fin de garantizar la efectividad de los modelos y la calidad de las alertas generadas.
- Participación en espacios liderados por la Superintendencia Financiera, con el fin de conocer los nuevos modelos de supervisión a partir de la definición de la cadena de valor del SARLAFT, cuya implementación permite tener una visión más orientada en la efectividad y la eficacia del SARLAFT y, a su vez, anticiparse a las expectativas del regulador en una futura inspección.
- Iniciativas de optimización de procesos de alto impacto para la Compañía: (i) Mejora en la captura de la información de actividad económica (CIU) en la vinculación de clientes, con el propósito de optimizar y generar eficiencia en el proceso, brindando una mejor experiencia para el cliente; e (ii) Implementación de modelo de calificación de riesgo LAFT para proveedores, permitiendo aplicar medidas diferenciales de debida diligencia en vinculación y actualización de datos establecidos por la Compañía.
- Se continúa consolidando una cultura orientada a la prevención del riesgo de LAFT, por lo que se desplegó un plan de sensibilización y capacitación que incluyó: (i) Capacitación virtual para todos los colaboradores; (ii) Inducción Corporativa para los empleados nuevos; (iii) La cuarta edición de la semana de cumplimiento; y (iv) Diversas iniciativas de sensibilización a través de comunicaciones generales y dirigidas.

Tuya reafirma su compromiso y la responsabilidad empresarial con la adecuada gestión del riesgo LAFT, implementando las mejores prácticas y estándares internacionales, con el fin de mitigar dichos riesgos; generando confianza a todos los grupos de interés y aportando al crecimiento sostenible de la Compañía.

DIMENSIÓN AMBIENTAL



BAJO IMPACTO AMBIENTAL

Porque el planeta es nuestro hogar, Tuya cuida y protege los recursos naturales construyendo una relación de armonía con el entorno, basada en el consumo responsable y consciente, entendiendo que el futuro no es de un solo uso.

PROGRAMA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE “Súbete”

Actualmente, las concentraciones de gases de efecto invernadero han alcanzado altos niveles de dispersión, lo que constituye una emergencia mundial a corto plazo. El cambio climático es uno de los principales desafíos de la actualidad, es por esto por lo que mundialmente han nacido diversas estrategias que mitiguen los daños causados por los combustibles fósiles. Siendo estos lo que más contribuyen al cambio climático, principalmente se le apuesta a recurrir al uso de energías renovables y modalidades de transporte sostenibles, ya que estos componen las mayores cantidades de emisiones de CO₂ a nivel mundial.

Desde la estrategia de sostenibilidad en la dimensión ambiental se cuenta con la mega: bajo impacto ambiental, de la cual surge el programa Súbete, cuyo objetivo es promover una movilidad sostenible y colaborativa entre los colaboradores, y contribuir a:



En Tuya la movilidad sostenible es importante porque:



Cuidamos y protegemos nuestros recursos naturales, porque el planeta es **nuestro hogar**.



Construimos una relación de armonía con nuestro entorno porque **creemos en el consumo responsable y consciente**.



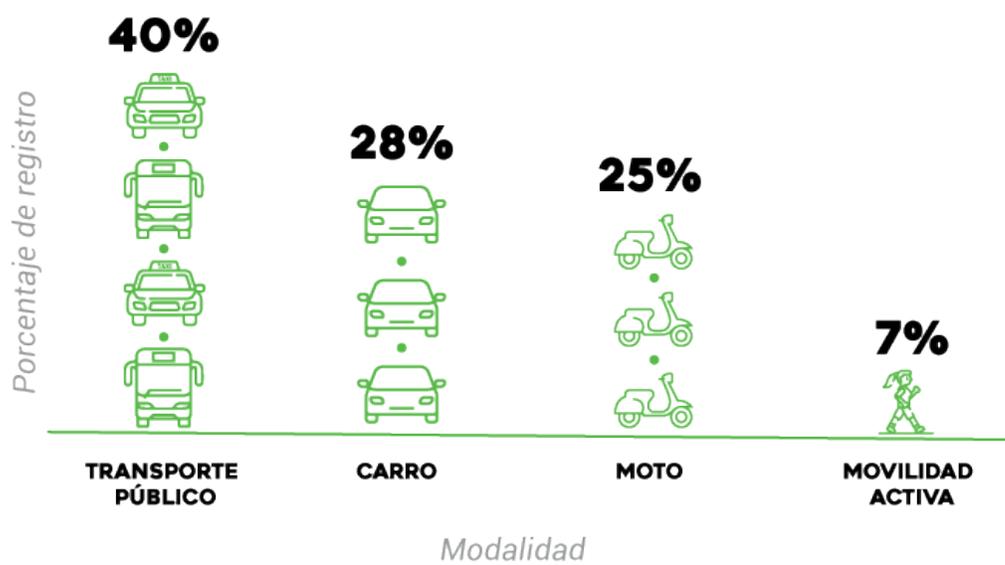
Aportamos a el cuidado del medio ambiente desde nuestras acciones diarias porque sabemos que **el futuro no es desechable**.



Cumplimos la Resolución 1379 del Área Metropolitana del Valle de Aburrá para **mejorar la calidad del aire**.

Durante 2022, la cifra de registrados en la aplicación de movilidad sostenible Súbete ascendió a **1.256 usuarios** a nivel nacional equivalente al **53%** de la Compañía; la cifra de usuarios registrados de 2021 fue de **51%**, la mayor participación se dio en Medellín con **25.972 de viajes realizados** y **4.273 conexiones** entre colaboradores.

REGISTRO POR MODALIDAD DE TRANSPORTE DE USUARIOS



Transporte público:



Bus



Metro



Transmilenio



Taxi

Movilidad activa:



Caminar

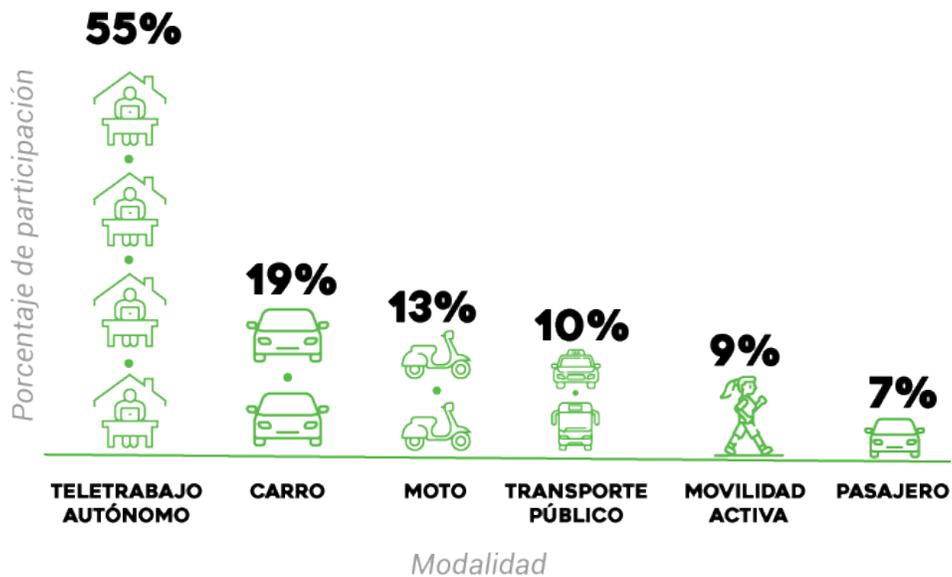


Bicicleta

El trabajo remoto cumple un papel fundamental en la lucha contra el calentamiento global y el cambio climático, ya que representa el 0 % de emisiones por desplazamiento. En Tuya el **37%** de los colaboradores en 2022 trabajaron desde casa, mediante la modalidad de teletrabajo autónomo, permitiendo disminuir **91.000 kg** emisiones de **CO2** arrojadas al ambiente, lo que equivale aproximadamente a **6.000 árboles** nativos sembrados.

El promedio de usuarios activos mensual durante 2022 fue de **267 colaboradores** a nivel nacional.

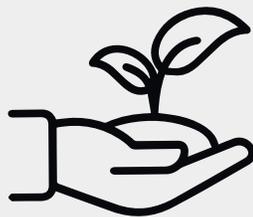
PROMEDIO PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS POR MODALIDAD



No solamente se contribuyó con la disminución de emisiones de **CO2** al ambiente, también se ayudó a mejorar la calidad de vida de los colaboradores promoviendo el deporte, ahorrando dinero y tiempo en desplazamientos.

MÁS DE 23.600 KG

Emisión de CO2 por desplazamiento



MÁS DE 67.600 KG

Emisión de CO2 por trabajo en casa

Equivalente a

MÁS DE 6.000

árboles nativos a sembrar

MÁS DE

\$40.500.000

dinero ahorrado en desplazamiento

915

horas ahorradas en desplazamiento

84,2 KM

dinero ahorrado en desplazamiento

Durante 2022 se implementaron las siguientes estrategias:

TALLER DE CO-CREACIÓN

Se realizó un taller de co-creación con el fin de **conocer las experiencias y expectativas de los colaboradores respecto al programa Súbete de movilidad sostenible**, en el cual se abordaron temas como la importancia de reportar la movilidad y sus beneficios. Se realizó una dinámica de roles donde presentaron diversas propuestas según los intereses y expectativas del programa que pretende ser un insumo de valiosa importancia para la gestión de las actividades para el 2023. **Este taller estuvo acompañado por 12 colaboradores de Tuya, los cuales fueron elegidos aleatoriamente dentro de las modalidades principales como:** usuarios que comparten su vehículo, usuarios que le apuestan a la movilidad activa haciendo uso de bicicletas y usuarios que no estén inscritos en el programa. Al final, el taller permitió tener una comunicación más cercana con los usuarios, atender dudas y sobre todo promocionar la movilidad sostenible.

ACTUALIZACIÓN DE PLAN DE INCENTIVOS

Tuya está comprometida con la movilidad sostenible y con sus colaboradores, ahora se adapta a una modalidad de teletrabajo autónomo en la cual los colaboradores desarrollan las actividades laborales a través de las tecnologías de la información, sin requerirse en su totalidad

la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo, **lo que permitió actualizar el plan de incentivos del programa de movilidad sostenible Súbete** en pro de contribuir con la disminución de gases de efecto invernadero y generar conciencia dentro de la organización. Súbete, además de publicar las rutas en diferentes modalidades de transporte y publicar el trabajo remoto, permite medir los indicadores de calidad de vida, entre los cuales, el indicador de emisiones de CO2 resalta la importancia de publicar ya que se miden los kg. de emisiones CO2 que no fueron arrojados a la atmósfera.

A través de la dimensión económica de la estrategia de sostenibilidad se incentivó a los colaboradores a participar del programa de movilidad sostenible Súbete mediante recargas de **\$10.000, \$20.000 y hasta \$30.000 en TuyaPay**, así se fomenta el uso de modalidades de transporte más sostenible, se impulsa el deporte como un hábito saludable, se promueve la billetera digital TuyaPay y se genera valor compartido a la sociedad. **Se finalizó el año con un total de 456 ganadores y \$11.160.000 en incentivos.**

ACTIVACIONES PUESTO A PUESTO



Se realizaron cuatro activaciones presenciales, tres de ellas en la ciudad de Medellín y una en la ciudad de Bogotá. El promedio de personas registradas por activación fue de **11 colaboradores** y el promedio de personas registradas diariamente fue de cuatro colaboradores, es decir, se tuvo un incremento del **200%** con las activaciones. El propósito de las activaciones en sede es impulsar el programa de movilidad sostenible Súbete, resolver dudas e inquietudes de los usuarios y reactivar a colaboradores que deseen ingresar al programa.

INCENTIVO TRIBUTARIO

En 2022 Tuya obtuvo un reconocimiento por ser parte de las **10 empresas** con mayor disminución de CO2 durante 2021 en un rango superior al 10 % de emisiones evitadas. Es por esto que, por primera vez, la Compañía recibirá un incentivo tributario de un descuento del **5 %** del impuesto de Industria y Comercio a su cargo generado al municipio de Medellín, gracias al compromiso con las estrategias plasmadas en el **Plan de Movilidad Empresarial Sostenible MES** de Tuya.

INDUCCIÓN SÚBETE

Se realizaron nueve encuentros con los colaboradores que iniciaron su camino dentro de la Compañía, en los cuales se presentó el programa de movilidad sostenible Súbete y se les asesoró acerca de los beneficios, uso y propósito del programa. Durante estos encuentros se capacitaron **131 colaboradores**, quienes calificaron estos espacios como útiles para el entorno y su relación con la estrategia de sostenibilidad de la Compañía.

WEBINAR DE MOVILIDAD SOSTENIBLE

Durante 2022 se realizaron tres espacios virtuales donde se expusieron temas que impulsan una cultura sostenible a través de la generación de conciencia ambiental y social. Se realizaron los siguientes espacios:



VINCULACIÓN DÍA DE LA MUJER

Se socializó un estudio realizado por Try My Ride y se realizó un conversatorio con mujeres líderes. En este espacio se resaltó a detalle la importancia del rol de la mujer en la movilidad sostenible.



MÉCANICA BÁSICA PARA LA BICICLETA

Charla virtual enfocada en mecánica básica para bicicletas, en el que se contó con un profesional especializado en ciclismo, quien tiene una empresa de mantenimiento de bicicletas y hace parte del equipo de trabajo de la Vuelta a Colombia, Clásico RCN, entre otros eventos.



ABC DE LA BICICLETA

Se tuvo un espacio acompañado de un profesional en movilidad, encargado de explicar los detalles que se deben tener en cuenta al momento de escoger la bicicleta perfecta.

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN

- › Plan de posicionamiento del programa de movilidad sostenible Súbete
- › Lanzamiento plan de incentivos
- › Plan digital mensual de Movilidad compartida:
 - Reglas de oro de la movilidad compartida
 - Reglas de oro de la movilidad activa
- › Día sin carro Bogotá
- › Semana de la bici Bogotá

- › Calidad del aire
- › Tips de movilidad segura
- › Lanzamiento plan de incentivos actualizado
- › Taller co-creación
- › Webinars:
 - Vinculación día de la mujer
 - Mecánica Básica para la bicicleta
 - ABC de la bicicleta



SEMBRANDO FUTURO: SEMBRANDO UN ÁRBOL A LA VEZ

Desde el compromiso con la estrategia de sostenibilidad en la dimensión ambiental en la mega de bajo impacto ambiental, en 2022 Tuya se unió a la iniciativa del Grupo Éxito y Celsia, con su programa ReverdeC: **Un árbol a la vez, cuyo objetivo es contribuir a la recuperación de bosques, restaurar las cuencas hidrográficas y proteger su biodiversidad generando un impacto positivo en nuestros ecosistemas.**

Tuya invitó a sus clientes y colaboradores a participar en esta iniciativa a través de la **donación de árboles nativos en ecosistemas estratégicos colombianos**, y de esta forma, aportar de manera activa al desarrollo sostenible contribuyendo al **ODS 13**, Acción por el clima, y así cuidar el planeta. En equipo, **Tuya se puso la meta de sembrar** en equipo con clientes y colaboradores, un millón de árboles por Colombia, que absorberán más de **1.500 toneladas** de **CO2 por mes.**

SE CONTRIBUYÓ DE LA SIGUIENTE MANERA:

17.000

clientes donaron

51.000 árboles que son equivalentes a reducir emisiones de

CO2 por 72.000 kg

276

colaboradores donaron

346 árboles que son equivalentes a reducir emisiones de

CO2 por 5.210 kg

EN 2023, TUYA SEMBRARÁ 5.400 ÁRBOLES EN EL PAÍS A TRAVÉS DEL PROGRAMA REVERDEC, ESPECIALIZADO EN RESTAURACIÓN ECOLÓGICA PARTICIPATIVA.



MATRIZ LEGAL AMBIENTAL

Conscientes de la necesidad de contribuir con el equilibrio entre el medio ambiente y la economía, se construyó la Matriz Legal Ambiental de la Compañía, con el fin de **identificar el marco normativo aplicable a Tuya en esta materia y, derivado de esto, mitigar riesgos de incumplimiento normativo y generar valor compartido en lo relacionado con:**

1

El fomento de una estrategia corporativa apalancada en buenas prácticas de sostenibilidad y una gestión de bajo impacto ambiental.

2

La canalización de los objetivos corporativos hacia una economía baja en carbono, que genere bienestar para las personas y el planeta.

3

La disminución de sanciones por eventuales incumplimientos a la normatividad ambiental aplicable.

PRODUCTO CON COMPONENTE ECOLÓGICO

Tuya es consciente de su rol en la sociedad y de su impacto ambiental como emisores de tarjetas. A través de diversas acciones busca aportar al cambio climático. Por ejemplo, desde 2021 ofrece medios de pagos (tarjetas de crédito físicas) fabricados con un **85 %** de material reciclado. De acuerdo con cifras de Idemia, fabricante de

tarjetas a nivel Latam, cuando se cambia un PVC estándar por un PVC reciclado se reducen en un **20 %** las emisiones de CO₂, un **50 %** consumo de agua y en un **75%** el de energía, lo que se traduce en sostenibilidad. Además, tienen la misma durabilidad que los productos actuales, son de fácil integración al tener el mismo chip e igual personalización, con inclusión de pruebas ISO para garantizar el mismo nivel de calidad.

Cuando se piensa en nuevas alianzas, Tuya se enfoca en vincular esta buena práctica que impacta de manera significativa al medio ambiente. Por esto, la fabricación de las tarjetas Éxito Básica, Viva, y Surtimayorista se realizaron en 2022 con este material.

ECOEficiencia

Tuya ha promulgado ser una Compañía sostenible en la que sus procesos deben ir acorde a esta declaración que tiene como objetivo buscar nuevas alternativas para la disminución de consumos de recursos naturales, para lo cual durante el año se desarrollaron las siguientes actividades:



Implementación de sistemas de ahorro de energía, apalancando el sistema de modelo híbrido de los empleados, buscando garantizar siempre el buen uso de los recursos, implementando sistemas ahorradores de energía, tales como temporizadores dentro de las oficinas, la no compra de iluminación o sistemas con materiales peligrosos, cambiando aproximadamente el 90 % de sistemas de sedes administrativas a tecnología LED ayudando a la disminución del consumo de energía.



Tuya se apalanca de las nuevas prácticas LED para la adquisición de maquinarias amigables con el medio ambiente, bajo normas locales e internacionales frente a los equipos utilizados en la operación, tales como aires acondicionados con menor impacto climático en el uso de refrigerantes más amigables con el medio ambiente, utilizando las policías de negociación para tener claridad desde el principio el buen uso de los recursos y la disposición final de los elementos al momento de reparaciones o de cauterización.



En compañía del Área de Abastecimiento se ha venido creando un plan de búsqueda de proveedores que apalancan las estrategias de poder utilizar menos recursos a la hora de tener nuevas instalaciones de oficinas, tales como termóstatos inteligentes que garanticen el apagado de maquinaria en horarios de no uso y/o ocupación de las sedes, calendarización de los sistemas en horarios o fechas especiales o festivas no trabajan dichos equipos disminuyendo el consumo de energía.



Implementación de secadoras de mano a través de aire caliente que permitieron una disminución en el consumo de recursos en las sedes, logrando una reducción en el consumo de rollos de papel, pasando de 4 rollos diarios a 10, logrando una reducción en el consumo de rollos de papel del 60%, lo que permitió una eficiencia de cerca de \$27 millones al año.

GESTIÓN ENERGÉTICA

GRI 302-1

En cuanto al consumo energético, se ha evidenciado un crecimiento de alrededor del 8% frente al 2021.

Las principales razones del incremento de energía son:

La modalidad de **teletrabajo autónomo** exige tener habilitadas las sedes administrativas en todo momento para garantizar la disponibilidad y comodidad para los colaboradores que decidan asistir de manera presencial.

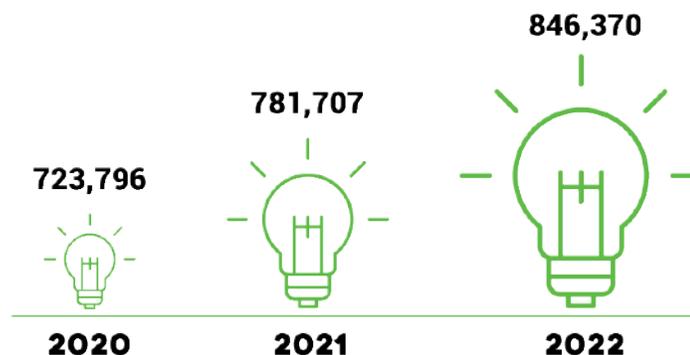
Incremento en la cantidad de sedes administrativas en un 12 %, desde el 2019 al 2022.

Para el cumplimiento normativo definida por el Ministerio de Salud, entre ellos la Resolución 350 del 2020 y la resolución 777 del 2021 exigía tener los aires acondicionados trabajando al 100% de su capacidad para evitar la propagación del COVID-19.

Uno de los hitos importantes para este incremento, es el regreso a las oficinas luego de la pandemia por COVID-19, lo cual implicó un mayor consumo dentro de las instalaciones, pasando de una cifra de **740.132 KW** anuales durante el 2019 para un total de 17 sedes administrativas a las cifras actuales de **843.370 KW** anuales para el 2022 para un total de 19 sedes administrativas.

El Centro Empresarial Olaya Herrera (CEOH) es la sede de mayor ocupación y por ende de mayor consumo, sin embargo, se logró una disminución del consumo de energía del **7 %** en el 2022 frente a 2021; este logro se debió a los controles de encendido y apagado oportuno de las diferentes oficinas y equipos, llevando las estrategias como nuevos elementos de bajo consumo, implementación de sensores y entre otras acciones.

CONSUMO ENERGÍA EN KW



GESTIÓN DEL RECURSO HÍDRICO

GRI 303-5

Se han puesto en marcha herramientas que ayudan a tener un consumo responsable del agua y concientizar a los colaboradores de **la importancia de los recursos naturales** en la operación del negocio, dentro de los grandes logros están:

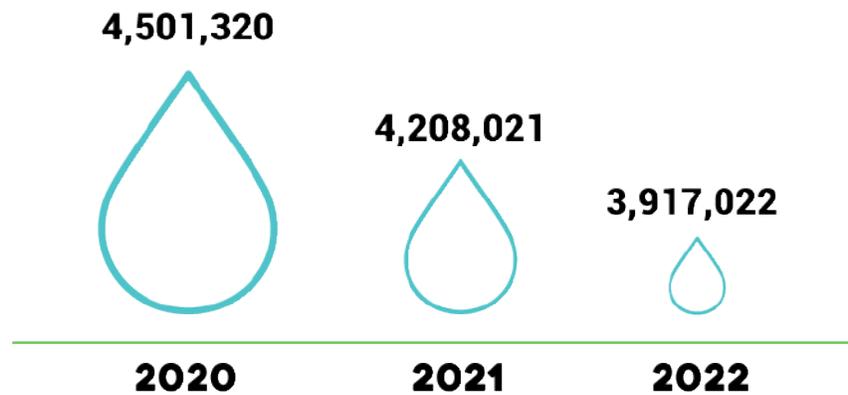
Implementación de sensores de movimiento para la activación de griferías.

La instalación de sensores en la descarga controlada y automática de las baterías de baños.

Cierre de llave principal de agua potable a través de sistemas remotos durante días no laborales.

El impacto de las anteriores acciones puede evidenciarse en el comportamiento de las siguientes cifras del consumo de agua durante los últimos tres años en las sedes administrativas:

CONSUMO AGUA EN LITROS



En promedio en los últimos años, se ha reducido el consumo de agua en un 6,7 % en las distintas sedes de la Compañía. El CEOH logró una reducción del 12 % de consumo de litros de agua en el 2022 frente al 2021, atribuido a la implementación de sistemas para el ahorro de consumo de agua potable que es replicado en todas las sedes de la Compañía, logramos una reducción en el consumo total de agua del 7 % para el 2022.

GESTIÓN ADECUADA DE RESIDUOS

GRI 306-3

Tuya tiene un convenio con Lito S.A., que se encarga de recolectar los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) y los elementos aprovechables tales como metales o materiales que se puedan reciclar de las sedes administrativas de la Compañía, de esta manera se da una adecuada disposición de los residuos que genera Tuya.

Lito es el encargado de su correcto, sana y segura

disposición final, certificando a través de acta lo anteriormente mencionado.

Durante 2022 se entregaron a Lito **11.408kKg. de RAEEs y 60 kg.** de plomo, gracias a esta acción logramos acumular **1.519.350 Puntos Verdes**, que serán donados en 2023 a las causas sociales que apoya Tuya desde su estrategia de sostenibilidad, en materia de responsabilidad social empresarial.



METAS PARA EL 2023

1

A nivel de sedes administrativas, se tiene como meta el control del consumo energético, a través de sistemas remotos que puedan ayudar al encendido y apagado automático frente a los usos de las oficinas, teniendo como premisa la ocupación de estas.

2

Asimismo, se implementará el manual de compra sostenible, garantizando que todas las compras que se hagan de elementos para el uso dentro de las oficinas y de los proveedores, cumplan con criterios de sostenibilidad apalancados por las políticas de abastecimiento y consumo responsable de recursos, encaminados a las normas LEED.

3

Se seguirá fortaleciendo la matriz legal ambiental sintonizando a la compañía con buenas prácticas que van más allá de la Ley.

4

Se consolidará el programa de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) través de las alianzas buscando promover la economía circular.

5

Se pondrá en marcha en compañía del proveedor de servicios de aseo un manual para la correcta disposición de residuos dentro de las instalaciones de la Compañía, encaminados al cumplimiento normativo y lograr identificar la generación en cada una de las sedes.



CADENA DE ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE

Al declarar en su estrategia corporativa la creación de valor compartido, **Tuya se comprometió a continuar construyendo vínculos de confianza con sus grupos de interés, entre los cuales se encuentran los proveedores.** Por lo anterior en, la dimensión ambiental de la estrategia de sostenibilidad se trabaja por una cadena de abastecimiento sostenible.

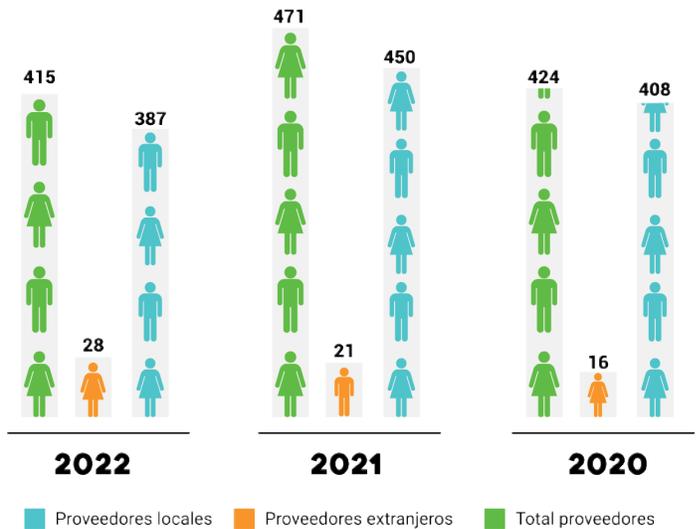
En 2022 Tuya definió la necesidad de identificar e incorporar prácticas sostenibles para garantizar la eficacia en los procesos, la transparencia, la mitigación de riesgos y además, promover la perdurabilidad del negocio y su impacto en la sociedad.

A continuación, se presentan los principales logros del año desde la cadena de abastecimiento sostenible:

- » Se llevó a cabo el concurso Acciones con Sentido, en el cual se recibieron más de **26 propuestas** de los colaboradores, con ideas que promueven las eficiencias y la sostenibilidad de la Compañía. Entre las destacadas, se recibieron propuestas enfocadas en la reducción del consumo en los servicios públicos, impresiones y consumo de papel; así como también alternativas para reducir los desplazamientos de los colaboradores entre sus hogares y las oficinas.
- » **A través de criterios como:** viabilidad de la iniciativa, impacto en las eficiencias y sostenibilidad del negocio y facilidad de implementación, se seleccionaron las seis mejores propuestas, otorgando incentivos económicos para los colaboradores que propusieron y apadrinaron las iniciativas.
- » **GRI 308-1.** Se incorporaron criterios ambientales, sociales y de gobierno (ASG) en la selección de proveedores, con el fin de evolucionar el modelo de negocio, no solamente enfocado en términos económicos y funcionales, sino persiguiendo impacto social y ambiental. Durante este año se incluyeron criterios ASG en los RFP (request for proposals) para darle un puntaje adicional a aquellos proveedores que cumplen o tienen prácticas sostenibles en sus empresas, con esta iniciativa se busca aportar a la reputación de Tuya frente a proveedores y generar consciencia en cada uno de ellos.
- » Se visitaron y conocieron s las instalaciones, procesos y protocolos de más de 35 proveedores, con el fin de validar el desarrollo de sus actividades e identificar oportunidades de mejora que mitiguen riesgos asociados a la operación.
- » **Se realizaron evaluaciones exhaustivas de 12 de los proveedores más estratégicos, es decir 31,5 %, en frentes como:** continuidad del negocio, seguridad de la información, riesgos operativos y cibernéticos, entre otros, cuyo propósito es identificar brechas, trabajarlas conjuntamente y desarrollar nuestros proveedores estratégicos.
- » Se tuvo participación en eventos en Abastecimiento sostenibles liderados por las firmas consultoras **McKinsey y At Kearney**, donde se conversó sobre los retos del Abastecimiento en los próximos años y así implementar acciones en la Compañía.
- » Se habilitó un canal de comunicación centralizado con los proveedores, con el objetivo de tener una comunicación más ágil y poderles brindar una mejor experiencia.
- » Se generó la Declaración de cadena de Abastecimiento sostenible, en la cual se definieron los objetivos y lineamientos que permitirán evolucionar la relación con proveedores a través de prácticas sostenibles.

GENERACIÓN DE EMPLEO INDIRECTO

La gestión de los proveedores es esencial en la cadena de abastecimiento no solo por la importancia de trabajar de la mano de empresas estratégicas para alcanzar los objetivos del negocio, sino por su contribución a tener un país más próspero, donde se fomenta la generación de empleo indirecto y se impulsa el crecimiento de los proveedores. En 2022 se vincularon más de **800 proveedores con la Compañía**, de los cuales se hicieron compras de manera recurrente a más de **400 empresas**, cuyo monto de compras anualmente supera los **\$250 mil millones**. Además, el **93 %** de los proveedores son locales, cifra que evidencia el compromiso de Tuya para continuar reactivando la economía del país, para que todos crezcamos juntos.



GRI 204-1
PROPORCIÓN
DE GASTO EN
PROVEEDORES

95%

DEL GASTO EN PROVEEDORES LOCALES 2022

93%

SON PROVEEDORES LOCALES 2022

METAS PARA EL 2023

Adicional a la continuidad de las acciones anteriormente mencionadas, para el 2023 se han trazado acciones adicionales de manera consecuente con los objetivos estratégicos de la Compañía.

CARTA ÉTICA DE PROVEEDORES

En la cual se esperan recoger todas aquellas acciones sociales, ambientales y de buen gobierno que se promueven entre los proveedores, asegurando así que aquellos aliados que trabajan con Tuya, se identifiquen con lineamientos responsables desde la Estrategia de Sostenibilidad de la Compañía.

PROGRAMA DE DESARROLLO DE PROVEEDORES

A través de encuentros, eventos, reconocimientos y charlas se busca convertir a los proveedores en socios estratégicos de la organización y así mejorar la experiencia de los clientes, desarrollar mejores prácticas entre las partes, y garantizar que los proveedores más importantes estén comprometidos con la sostenibilidad.

CAPITALISMO CONSCIENTE

Tuya está comprometida con la generación de reflexión empresarial sobre el poder del capitalismo consciente para impactar positivamente la vida de las personas e impactar a las empresas para su crecimiento sostenible y rentable. Es así como es necesario integrar a los proveedores para alcanzar mejores resultados y soluciones, a través de capacitaciones que se harán desde Tuya y para generar valor compartido.

CONSTANCIAS

- ✿ Se manifiesta que se han verificado previamente las afirmaciones contenidas en los Estados Financieros **conforme a las normas básicas y normas técnicas contables, y las mismas se han tomado fielmente de los libros.**
- ✿ Las operaciones celebradas con accionistas y administradores, contenidas en la nota a los Estados Financieros sobre transacciones con partes relacionadas, **se han ajustado a los términos y condiciones señalados en la Ley.**
- ✿ Los temas señalados en el numeral 3º del artículo 446 del Código de Comercio, **se encuentran contenidos en las notas a los Estados Financieros.**
- ✿ Tuya cumple plenamente con la totalidad de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, las que han sido respetadas por la Compañía y todas sus adquisiciones por estos conceptos se han efectuado a través de los proveedores autorizados pagando por cada uno de ellos el valor correspondiente. Por lo anterior, podemos certificar que la Compañía sólo usufructúa propiedad intelectual debidamente adquirida, cuenta con las correspondientes licencias y controles para la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software, y da cumplimiento a los requerimientos legales sobre derechos de autor, privacidad y comercio electrónico.
- ✿ **La situación jurídica y administrativa de Tuya es satisfactoria. La Compañía no ha tenido información de hechos importantes ocurridos luego del cierre contable y al día de hoy, que puedan tener efecto en detrimento de su patrimonio.** Se estima importante informar que, a la fecha, con fundamento en los conceptos jurídicos ofrecidos por los apoderados de la Compañía y la regulación de IFRS, las eventuales contingencias que pudieran llegar a afectar los intereses patrimoniales han sido consideradas en los estados financieros de Tuya.
- ✿ **De acuerdo con lo previsto por el artículo 47 de la ley 964 de 2005, Tuya cuenta con procedimientos diseñados para el control y revelación de la información financiera y se ha verificado la operatividad de dichos controles al interior de la entidad. Igualmente, de acuerdo con el artículo 46 de la ley 964 de 2005, se certifica que los estados financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de Tuya.**
- ✿ Se realizó seguimiento al estado de la siniestralidad por fraudes y la Compañía ha implementado acciones y controles tendientes a la prevención y mitigación de dicho riesgo.
- ✿ La Compañía respecto del Código de Buen Gobierno y Código de Ética y Conducta 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 requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información para la prestación de servicios, los cuales están establecidos en la Circular Externa 029 de 2014, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Compañía se encuentra en cumplimiento de dichos requerimientos. Cabe resaltar que durante el año 2022 se llevó a cabo revisión de la Auditoría Interna, validando el cumplimiento para el capítulo de canales transaccionales de los principales numerales relacionados con transacciones monetarias. Adicionalmente, es de mencionar que se dio trámite y respuesta oportuna a todos los requerimientos de información y reportes solicitados por la Superintendencia Financiera a lo largo del año 2022 en materia de seguridad.
- ✿ 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.
- ✿ Los requerimientos normativos señalados por el Decreto 151 de 2021 y la Circular Externa 012 de 2022 que no se encuentren desarrollados en el presente informe, se encuentran contenidos en los estados financieros del ejercicio 2022, con sus respectivas notas

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos profundamente el apoyo de nuestros aliados, clientes y el compromiso de los colaboradores y sus familias, por habernos acompañado a sortear las condiciones retadoras de 2022 y brindarnos su incondicionalidad, lo que nos impulsó a continuar entregando siempre lo mejor.

Igualmente, agradecemos a nuestros accionistas por confiar en Tuya, apoyarnos en la toma de decisiones enfocadas en la sostenibilidad de la Compañía y el bienestar de todos nuestros grupos de interés.

- Luz María Velásquez Zapata
- María Cristina Arrastía Uribe
- Diego Medina Leal
- Ruy Victor Barbosa De Souza
- Cipriano López González
- Juan Luis Aristizábal Vélez
- Carlos Ariel Gómez Gutiérrez
- Jacky Yanovich Mizrachi
- Jorge Aníbal Noguera Cadavid

Carlos Iván Villegas Rodríguez
Presidente

ANEXOS

TABLA INVERSIÓN SOCIAL

Dando cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1328 de 2009 artículo 96 y al Decreto 2555 de 2010, se reportan las iniciativas realizadas durante el 2022 en materia de responsabilidad social empresarial.

Área de apoyo	Nombre del programa	Breve descripción del programa y actividades	Breve descripción del tipo de población beneficiada	Fecha de inicio	Fecha de fin	Valor iniciativa	Beneficios
Nutrición	<p>"Cero desnutriciones crónicas en 2030"</p> <p>Campaña de donación de Puntos Colombia de Tuya a Fundación Éxito</p>	<p>Tuya, en alianza con Fundación Éxito, y en compromiso con la nutrición infantil colombiana, realizó una campaña de donación de Puntos Colombia para contribuir con el cumplimiento de Cero Desnutrición Crónica en Colombia en 2030, atendiendo a una población beneficiada de madres gestantes y lactantes de niños menores de dos años.</p> <p>Tuya se unió a esta actividad donando sus Puntos Colombia, adquiridos por las tarjetas corporativas.</p>	<p>Niños menores de dos años y madres gestantes en situación de vulnerabilidad socio-económica.</p>	<p>29/07/2022</p>	<p>15/12/2022</p>	<p>Colaboradores Tuya: 7.000 Puntos Colombia que equivalen a \$49.000</p> <p>Cientes Tuya: 307.000 Puntos Colombia que equivalen a \$2.149.000</p> <p>Tuya: 581.000 Puntos Colombia que equivalen a \$4.067.000</p> <p>Total Puntos Colombia:</p> <p>895.000 Puntos Colombia que equivalen \$6.265.000</p>	<p>Madres gestantes y niños menores de dos años de la Fundación Éxito.</p>
Nutrición	<p>Campaña donación mensual de empleados</p>	<p>Programa en el cual los colaboradores se vinculan de manera voluntaria a través de una donación mensual por la nutrición infantil, el valor que ellos asignen será descontado automáticamente de la nómina de manera indefinida o hasta que ellos así lo definan.</p>	<p>Niños menores de dos años y madres gestantes que por su situación de vulnerabilidad son aptas para ingresar al programa.</p>	<p>01/01/2022</p>	<p>31/12/2022</p>	<p>\$ 12.572.000</p>	<p>92 madres Gestantes y niños menores de dos años, todos en situación de vulnerabilidad socioeconómica, ubicados en la ciudad de Medellín.</p>

Área de apoyo	Nombre del programa	Breve descripción del programa y actividades	Breve descripción del tipo de población beneficiada	Fecha de inicio	Fecha de fin	Valor iniciativa	Beneficios
Nutrición	Donación puntos verdes Lito	Tuya, en alianza con la Fundación Puntos Verdes, realizó la entrega de 10.234 kg de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), los cuales se convirtieron en 1'006.900 Puntos Verdes, los cuales tienen la misma equivalencia en pesos colombianos y se utilizaron para apoyar la causa social de Fundación Éxito con su programa de Cero Desnutrición Crónica.	Madres gestantes y lactantes de la Fundación Uno Mas.	09/02/2022	09/02/2022	\$ 1'006.900	8 madres Gestantes y niños menores de dos años, todos en situación de vulnerabilidad socioeconómica, ubicados en la ciudad de Medellín.
Nutrición	Voluntariado consumo responsable con enfoque de educación financiera.	Acompañar a hacer mercado y brindar consejos de consumo responsable con un enfoque de educación financiera para sensibilizar a madres gestantes con niños menores de dos años en situación de vulnerabilidad socioeconómica en Medellín.	Madres gestantes y lactantes de la Fundación Éxito.	22/09/2022	22/09/2022	\$1'969.693	42 madres gestantes y lactantes de la Fundación Éxito.

Total donaciones	
Tuya SA	\$ 7.043.593
Clientes Tuya	\$ 2.149.000
Colaboradores	\$ 12.621.000
Total	\$ 21.813.593

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI Y SASB

Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
GRI 2-1	Detalles organizacionales	Tuya S.A. Calle 4 Sur #43A-109 Medellín, Colombia.
GRI 2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Tuya S.A. Estados Financieros consolidados y auditados por un tercero independiente
GRI 2-3	Periodo objeto del informe y frecuencia	1 de enero al 31 de diciembre de 2022. Anualmente
GRI 2-4	Actualización de la información	No se han realizado actualizaciones de la información de periodos de informes anteriores.
GRI 2-5	Verificación externa	Por primera vez se realiza auditoría interna a los siguientes contenidos del Informe: GRI 2-9, GRI 2-17, GRI 2-22, GRI 2-30, GRI 3-1, GRI 201-1, GRI 204-1, GRI 401-2, GRI 404-1, GRI 404-3, GRI 405-1, SASB FN-CB-240a.4.
GRI 2-7	Empleados	Gestión del talento humano
GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición	Gobernanza para la sostenibilidad Alta dirección comprometida con la sostenibilidad
GRI 2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	Gobernanza para la sostenibilidad

Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-15	Conflictos de interés	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-19	Políticas de remuneración	Gobernanza para la sostenibilidad Alta dirección comprometida con la sostenibilidad
GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración.	Gobernanza para la sostenibilidad Alta dirección comprometida con la sostenibilidad
GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-23	Compromisos y políticas	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Experiencia al cliente
GRI 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-28	Afiliación a asociaciones	Afiliación a asociaciones
GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-30	Convenios de negociación colectiva	En el 2022 el 1,85 % de los empleados estuvieron cubiertos por el laudo arbitral.
GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Creación de valor compartido
GRI 3-2	Lista de temas materiales	Creación de valor compartido
GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	Creación de valor compartido

Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Crecimiento rentable y sostenible
GRI 202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Gestión del talento humano
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Cadena de abastecimiento sostenible
GRI 205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 207-1	Enfoque fiscal	Crecimiento rentable y sostenible
GRI 207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Crecimiento rentable y sostenible
GRI 302-1	Consumo de energía	Gestión de bajo impacto ambiental
GRI 303-5	Consumo de agua	Gestión de bajo impacto ambiental
GRI 306-3	Generación de residuos	Gestión de bajo impacto ambiental
GRI 308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Cadena de abastecimiento sostenible

Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
GRI 401-1	Contrataciones de nuevos empleados	Gestión del talento humano
GRI 401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo	Gestión del talento humano
GRI 401-3	Permiso parental	Gestión del talento humano
GRI 404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	Gestión del talento humano
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera.	Gestión del talento humano
GRI 405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados.	Gestión del talento humano Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Se presentaron cero casos de discriminación en la compañía.
GRI 405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres.	Gestión del talento humano
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	74 quejas de protección de datos personales recibidas y gestionadas con éxito durante 2022
SASB FN-CF-220a.1.	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios	Seguridad de la información y Privacidad del cliente
SASB FN-CF-220a.2.	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	Seguridad de la información y Privacidad del cliente
SASB FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	Seguridad de la información y Privacidad del cliente Seguridad de los datos

Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
SASB FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude.	Presencial : 5% Virtual: 41% Otros fraudes: 51%
SASB FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos.	Seguridad de la información y Privacidad del cliente Seguridad de los datos
SASB FN-CB-240a.4.	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos.	Educación financiera
SASB FN-CF-270a.1.	Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos.	Venta Responsable
SASB FN-CF-270a.4	Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación	Gobernanza para la sostenibilidad Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
SASB FN-CF-270a.5.	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos.	Gobernanza para la sostenibilidad Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas
SASB FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque, para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito.	Gestión integral de riesgos

Estándar	Nombre del contenido GRI	Respuestas/ Capítulos
SASB FN-CB-510a.1	<p>Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.</p>	<p>Gobernanza para la sostenibilidad Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas</p>
SASB FN-CB-510a.2	<p>Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades.</p>	<p>Gobernanza para la sostenibilidad Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas</p>
ONU Mujeres	<p>Evolución de la calificación ONU Mujeres</p>	<p>Gestión del talento humano</p>

INFORME DE GESTIÓN DE TUYA S.A. 2022

Calle 4 Sur 43a 109, Piso 3
Medellín, Colombia
Página web: www.tuya.com.co

COMITÉ DIRECTIVO

Presidente

Carlos Ivan Villegas Rodriguez

Vicepresidenta de Diversificación y Evolución Digital

Yury Milena Valencia Ayala

Vicepresidenta de Clientes

Paula Andrea Angel Espinosa

Vicepresidenta de Pagos

Ana Carolina del Campo Matallana

Vicepresidente Open Finance

Hugo Zurek

Vicepresidenta de Tecnología

Paula Marcela Gallego Cardenas

Vicepresidenta de Riesgos

Juliana Machado Ortiz

Vicepresidente Financiero y Administrativo

Juan Felipe Rodríguez Ramos

Vicepresidente Legal y de Aseguramiento

Juan Carlos Velasquez Vallejo

Vicepresidente de Analítica

Isabel Cristina Zuluaga Garces

Vicepresidente de Talento, Experiencia y Comercial

Claudia Patricia Vélez Restrepo

Vicepresidenta de Estrategia y Sostenibilidad

Natalia Serna Grajales

COMITÉ EDITORIAL

Líder de Sostenibilidad

Luisa Fernanda Calderón Uribe

Analista de Sostenibilidad

Fabian Esteban Orozco Molina

Analista de Estrategia

Andrés Felipe Sale Duarte

Líder de Comunicaciones Internas

Juan Pablo Tettay de Fex

Analista de Comunicaciones Internas

Alejandra Mejia Mondragon

Diseño

Visualiza

Imágenes

Archivo Tuya S.A.

**INFORME
DE GESTIÓN
2022**

tuya