

Informe de gestión **2023**



tuya^a

Dar oportunidades que
**TRANSFORMAN VIDAS
POSITIVAMENTE**



01

¿QUIÉNES SOMOS?

- »» Carta de Carlos Iván Villegas
- »» Reconocimientos
- »» Sobre este informe
- »» Afiliación a asociaciones
- »» Estrategia corporativa: creación de valor compartido

02

DIMENSIÓN **SOCIAL**

- »» Gestión talento humano
- »» Experiencia del cliente
- »» Ecosistema de aliados
- »» Venta responsable
- »» Inclusión financiera
- »» Seguridad de la información y ciberseguridad
- »» Educación financiera
- »» Protección de datos personales

03

DIMENSIÓN **GOBIERNO CORPORATIVO**

- »» Alta Dirección comprometida con la sostenibilidad
- »» Gobernanza para la sostenibilidad

04

DIMENSIÓN **ECONÓMICA**

- »» Crecimiento rentable y sostenible
- »» Gestión integral de riesgos

06

- »» Constancias
- »» Agradecimientos
- »» Anexos
 - » Tabla Inversión Social
 - » Índice de contenidos GRI y SASB
 - » Informe de aseguramiento limitado del Bono Social Subordinado con Propósito de Inclusión Financiera del Informe de Gestión 2023

05

DIMENSIÓN **AMBIENTAL**

- »» Gestión de bajo impacto ambiental
- »» Cadena de Abastecimiento Sostenible



01

¿QUIÉNES SOMOS?

- ▶▶ Carta de Carlos Iván Villegas
- ▶▶ Sobre este informe
- ▶▶ Estrategia corporativa: creación de valor compartido
- ▶▶ Reconocimientos
- ▶▶ Afiliación a asociaciones



Estimados grupos de interés

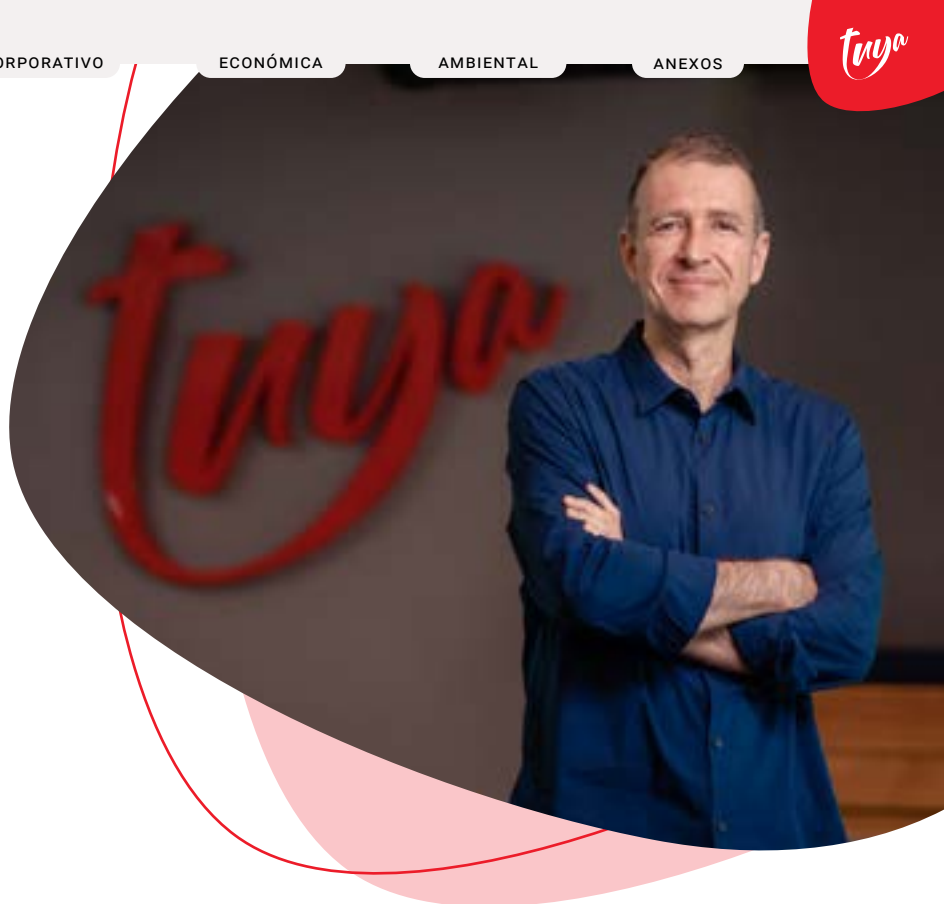
El 2023 fue un año en el que movidos por la esperanza continuamos trabajando en nuestros propósitos y declaramos que en Tuya ¡Vamos con Toda!

Vivimos un entorno macroeconómico desafiante que nos alertó sobre las situaciones difíciles que nuestros clientes iban a enfrentar. Vimos cómo subían las tasas de interés y cómo la inflación alta encareció la vida de los colombianos, generando que algunos de estos se sobreendeudaran o no pudieran responder a sus deudas. Era el momento de cuidarlos más.

Teniendo en cuenta esto, nuestros esfuerzos se enfocaron en acompañar a nuestros clientes, protegiendo su salud financiera y mitigando la materialización del riesgo de crédito en la Compañía. De esta manera, pudimos ofrecerles soluciones y alternativas de acuerdo con sus necesidades, que les permitieran cubrir sus gastos del día a día, mientras cuidaban su historial crediticio.

También nos encargamos de cuidar la sostenibilidad de la Compañía, porque si antes lo hacíamos, en este momento debíamos hacerlo con más determinación, así que no la pensamos dos veces para reconfigurar nuestra propuesta de valor en los aliados y enfocarnos en recuperar la rentabilidad del negocio core, siempre manteniendo nuestra esencia y con la mirada puesta en el largo plazo.

Por otra parte, nos ocupamos de ser conscientes de todos los gastos que tenemos en nuestros procesos y nos concentramos en pensar cómo hacer más con menos. Nos retamos a demostrar lo creativos y resilientes que somos y sacamos adelante soluciones e iniciativas innovadoras, pues lograr un crecimiento eficiente con una optimización del gasto, se convirtió en nuestra prioridad para apalancar los objetivos de la Compañía.



Todo esto lo hicimos porque confiamos en nuestro propósito y en las posibilidades que tenemos en Tuya para seguir aportando a la construcción de país. Un ejemplo claro de esto es que continuamos siendo una de las compañías que más contribuye con la inclusión financiera de los colombianos brindando acceso a productos crediticios. Hoy el total de personas que empezaron su vida crediticia formal de la mano nuestra supera los 1.9 millones, para quienes el producto de tarjeta de crédito de Tuya representa la oportunidad de acceder a una mejor calidad de vida.

Cada paso, cada decisión que tomamos, se forjó con el propósito de transformar vidas positivamente y lo hicimos de la mano de nuestro talento humano. Más de 1,9 mil corazones latiendo por un mismo sueño, empleados comprometidos, que siempre dan la milla extra, que se la juegan toda por la Compañía, por los clientes y por el país, que siguen reafirmando que Tuya es un gran lugar para trabajar.

Este informe de gestión es el reflejo de todo el trabajo que con compromiso y pasión realizamos durante el 2023, que demuestra que todavía tenemos mucho por construir, y que continuaremos trabajando de la mano de ustedes, nuestros grupos de interés, confiando en que **¡lo mejor está por venir!**

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 Sustainability Accounting Standards Board (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 Compañía y su contribución al desarrollo sostenible.

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



Para consultar la Estrategia de Sostenibilidad de Tuya

HAZ CLIC AQUÍ



Estrategia corporativa: creación de valor compartido



GRI 2-6

Tuya S.A. es una Compañía que desde hace cerca de 30 años tiene el propósito de dar acceso a los **segmentos de personas que no estaban siendo atendidos por la banca tradicional**. Hoy sigue siendo su principal objetivo:

**DAR OPORTUNIDADES
QUE TRANSFORMAN
VIDAS POSITIVAMENTE**



El modelo de negocio de Tuya es un B2B2C que se define como un **círculo virtuoso** y fue creado para **ser el brazo financiero del retail complementando su propuesta de valor para los clientes**, construyendo de esta manera una relación sostenible a través de un “matrimonio perfecto” entre Tuya y el retail.

El modelo de negocio es como un círculo virtuoso con el cual se **genera valor a los grupos de interés**

Diseño una **propuesta de valor** que responde a la **ambición de la Alianza** y **necesidades de sus clientes**.

Los **clientes** encuentran **soluciones** que **resuelven** sus **necesidades** en sus momentos de vida.



Tuya genera **ventajas competitivas** al estar **embebido** en el retail y tener **conocimiento profundo del cliente**.

El aliado **fideliza** a sus clientes, **crece** su negocio y **fortalece** su marca.

Modelo de negocio

B

2

B

2

C



Desde el 2022, como consecuencia de la coyuntura económica, el sector financiero, incluyendo a Tuya, ha venido presentando la materialización de dos riesgos sistémicos: la compresión de márgenes y el riesgo de crédito. Es por esto por lo que en el 2023 los esfuerzos y transformación de la Compañía se concentraron en 5 frentes principales:



Crece el negocio core dentro de los aliados actuales, ofreciendo productos y servicios que sean preferidos por los clientes, con propuestas de valor rentables y acordes a sus necesidades.



Acompañar a los clientes en todas las etapas del ciclo de crédito, protegiendo su salud financiera y mitigando la materialización del riesgo de crédito en la Compañía, lo que le permite a Tuya seguir construyendo relaciones sostenibles con sus clientes.



Impulsar el crecimiento rentable y sostenible de Tuya, maximizando la generación de valor para la Compañía y sus accionistas.



Generar una experiencia extraordinaria para los aliados, sus clientes y los empleados, que incremente sus niveles de recomendación y genere relaciones de confianza y cercanía.



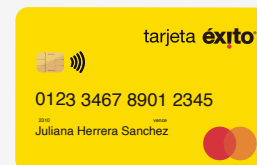
Contribuir con el **desarrollo sostenible del país generando valor a sus grupos de interés**, con una inclusión financiera responsable, un gobierno corporativo sólido y el cuidado del medio ambiente para impactar positivamente a la sociedad y al planeta.

En este sentido se lograron **resultados importantes**.

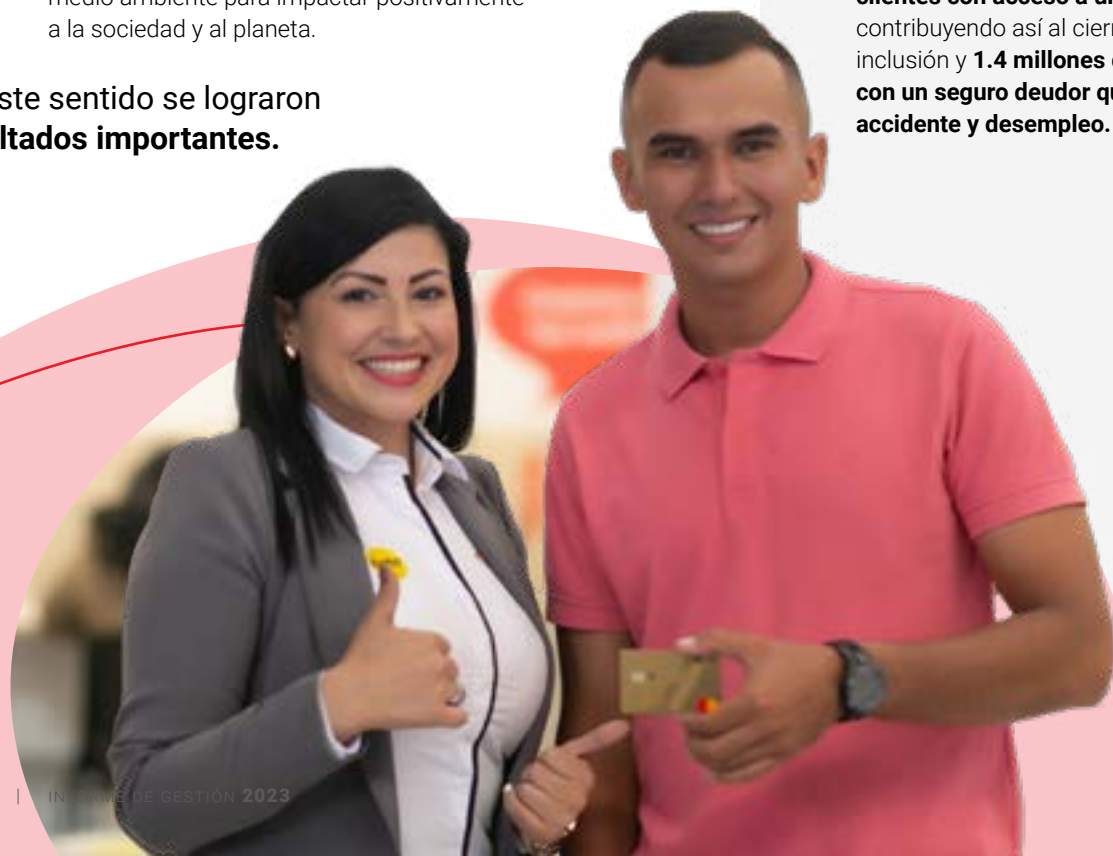


Con el fin de acompañar a sus clientes con soluciones alineadas a sus necesidades, que se adapten a sus momentos de vida y buscando mejorar los resultados de la Compañía, Tuya reconfiguró la propuesta de valor de sus productos:

- Se hizo la **migración de Tarjetas Privadas a la nueva Tarjeta Éxito Mastercard**, para ofrecer un producto con estándares de seguridad más altos y con el que los clientes disfruten de nuevas posibilidades y beneficios. Con esta iniciativa se han logrado mejores resultados en términos de rentabilidad de los productos y los clientes han reaccionado positivamente. Esta y otras acciones dentro del portafolio han impulsado la **activación temprana de los plásticos** que durante los últimos meses de 2023 tuvo el **mejor desempeño en la historia de Tuya**, ubicándose en niveles superiores al 80%.



- Transformación de toda la propuesta de valor de los seguros voluntarios ofrecidos por Tuya, para que sea una **propuesta modular y adaptable a las necesidades y momentos de vida de las personas**. Hoy son **más de 384 mil clientes con acceso a un seguro voluntario**, contribuyendo así al cierre de la brecha de inclusión y **1.4 millones de clientes cuentan con un seguro deudor que protege de muerte, accidente y desempleo**.





Ante un entorno macroeconómico desafiante, en el 2023 los esfuerzos se volcaron a cuidar la salud financiera de los clientes y de la Compañía en todo el ciclo de crédito:

- ▶ Las políticas de originación se mejoraron constantemente, buscando dar acceso a la mayor cantidad de clientes y cuidando el riesgo de crédito, de esta manera se logró incrementar la **adquisición de nuevos clientes en un 26%** frente a los niveles evidenciados a inicio de año.
- ▶ Se entregaron cupos acordes a la carga financiera de cada cliente y teniendo en cuenta el contexto macroeconómico actual, logrando que los nuevos clientes presentaran un buen comportamiento de pago con una **mejora del 15% en los índices de cartera vencida vs las cosechas de 2022.**



- ▶ La gestión de la cobranza es una capacidad estratégica y fundamental en Tuya para lograr la salud financiera de los clientes y de la Compañía. En este sentido, **la cobranza ha sido prioridad en la transformación**, donde también se evidencian grandes avances como el **incremento de la productividad del equipo en un 30%**. Lo anterior apalancado en la construcción de modelos analíticos que permiten realizar una gestión más eficiente a los clientes y brindar alternativas que se ajusten a su situación financiera. Por otro lado, la habilitación de nuevos canales de autogestión como Whatsapp, App y chatbot permitió alcanzar un aporte importante a la normalización de cartera, pasando de cerca del 6% a cercar del 33% en 2023 y **generando un impacto relevante en a normalización de cartera con una participación del 5,2%.**
- ▶ Tuya mantiene una postura conservadora que proporciona una cobertura de saldo y cartera en riesgo superior, incluso a la cobertura promedio de los pares del sistema financiero. Gracias a las medidas tomadas durante todo el 2023 se pudo cambiar la tendencia creciente del gasto de provisión de la Compañía, viendo una disminución cercana al 11% en los últimos meses del año respecto a lo evidenciado a comienzos del mismo.



Se impulsó la recuperación de la generación de valor y sostenibilidad de Tuya, en un año con un entorno macroeconómico desafiante:

- ▶ Se logró reducir el valor de gasto de **servicios administrativos en un 15% al cierre del año**, considerando incluso una inflación acumulada del 11%.
- ▶ El contrato de distribución con Valores Bancolombia continúa permitiéndole a la Compañía el acceso cerca de **3.500 inversionistas** que hoy cuentan con un CDT ofrecido por Tuya, lo que la mantiene como **la única Compañía de Financiamiento Comercial dentro de los 10 emisores más grandes de CDT's** desmaterializados del mercado colombiano.

FitchRatings

- ▶ Tuya sigue generando confianza en sus grupos de interés, por eso, **por décimo cuarta vez consecutiva ratificó su calificación AAA** por parte de **Fitch Ratings**, lo que refleja que es una Compañía sólida y sostenible que maneja adecuadamente sus recursos financieros. Lo anterior se logró gracias a todas las acciones que se implementaron en el 2023, al compromiso de las personas y al respaldo de sus accionistas.



La centricidad en la experiencia de los clientes y colaboradores sigue siendo uno de sus principales objetivos:

- La Compañía dispuso todos su canales físicos, telefónicos y digitales con el fin de atender, escuchar y entender la realidad de los clientes para crear estrategias que aporten a su tranquilidad. Adicional a esto se trabajó para mejorar la experiencia, logrando **disminuir en un 43% el reporte de quejas de tarjeta de crédito** frente a la Superfinanciera comparado con el 2022 y el **NPS aumentó de un 32,5% en enero a 43,7% en diciembre de 2023**.



- En un año donde los clientes se vieron afectados por la situación macroeconómica, presentando dificultades en su pago, se les brindó acompañamiento con alternativas para cuidar su salud financiera y a través del **programa de educación financiera “Cuentas con Tuya”**, que en el 2023 recibió el sello de calidad de la Superintendencia Financiera de Colombia, se ofrecieron herramientas que los guiaran para administrar mejor sus finanzas personales.
- A través del nuevo CRM se transformó la forma de relacionamiento con el cliente. Con esta herramienta de talla mundial y la mejor calificada en la industria financiera, se tiene una **visión 360° de los clientes, una experiencia multicanal y sobre todo una gestión anticipada y sincronizada**, lo que confirma la convicción y propósito de Tuya de tener al cliente en el centro.
- Se incorporaron nuevas funcionalidades en la App de Tuya para que los clientes** puedan resolver sus necesidades cotidianas y de financiamiento, además de autogestionar sus transacciones cuando lo necesiten a través de opciones como: **ajustar número de cuotas, ajustar el valor del pago mínimo alterno, entre otras**.
- Tuya cuenta con los más altos estándares tecnológicos para brindar la mejor experiencia y confianza a los clientes con sus productos, es así como se logró un indicador de puntos base general de la Compañía acumulado al cuarto trimestre de 2023 de 8PB, indicador que mide la participación de los fraude sobre la facturación de la Compañía, ubicándose por debajo de los resultados de la región el cual se encuentra en 20PB.



Continuando con su propósito de dar acceso y abrir las puertas del sistema financiero a más personas, **Tuya emitió los primeros bonos sociales subordinados en el mercado local, impactando a 281.133 personas**, además, generó una externalidad positiva al brindar acceso a créditos de consumo a mujeres, pues representan el **75% del total de clientes beneficiados, más de 65 mil de ellas han obtenido por primera vez un crédito y 137 mil tienen ingresos de hasta 2SMMLV**.

- Tuya participó en Global Money Week, una iniciativa de la Red Internacional de Educación Financiera de la OCDE** con el propósito de que los niños, niñas y jóvenes aprendan a gestionar su dinero de manera responsable, para tener un impacto positivo en su futuro. **200 niños, niñas y jóvenes en Bogotá y Medellín** fueron impactados a través de talleres de educación financiera ofrecidos por Tuya.
- A través de la iniciativa del Grupo Éxito y la Fundación ReverdeC de Celsia: Un árbol a la vez, **Tuya donó 5.400 árboles nativos para contribuir con la absorción de aproximadamente 162.000 kg de CO₂ por año**, a la recuperación de bosques, restauración de las cuencas hidrográficas y proteger la biodiversidad, generando un impacto positivo en los ecosistemas. Los primeros 60 árboles los sembraron 20 personas de la Compañía en un voluntariado realizado en Palmira, Valle del Cauca. Esta iniciativa además de cuidar el planeta fomenta la retención y atracción del talento.





- ▶ Trabajando de la mano de **más de 1.900 colaboradores**, Tuya continúa aportando a la construcción de país. Se cuenta con un equipo diverso e incluyente conformado por un **68% de mujeres y un 32% hombres**, quienes disfrutan de un programa de beneficios que se adapta a sus necesidades. **Cabe resaltar que 96 de cada 100 colaboradores considera que Tuya es un gran lugar para trabajar.**

- ▶ El resultado del Diagnóstico de Gobierno Corporativo (CGA) de la IFC, el *Corporate Governance Development Framework* en 2023 se definió el plan de acción para la implementación de dichas recomendaciones garantizando las mejores prácticas de gobierno corporativo. Entre los logros alcanzados en 2023 está la actualización de los reglamentos y estructura de los comités de apoyo a la Junta Directiva, la **actualización del Código de Buen Gobierno, el desarrollo del plan de sucesión de la Junta Directiva, el fortalecimiento del rol del Presidente de la Junta Directiva y la gestión de riesgos ASG desde un enfoque de materialidad financiera.**

En el 2023 se **actualizó la estrategia de largo plazo**, entendiendo las dinámicas del entorno y las grandes oportunidades que tiene Tuya con su modelo de negocio B2B2C.

Aspiración **2024-2026**



Ser LA SOLUCIÓN
FINANCIERA DEL RETAIL
LOGRANDO JUNTOS LA
fidelización
DE LOS CLIENTES Y EL
crecimiento RENTABLE



Objetivos **estratégicos**

ASPIRACIÓN

Ser la **solución financiera del retail**, logrando juntos la **fidelización de los clientes** y el **crecimiento rentable**



Rentabilidad y sostenibilidad



Ser relevantes en los aliados y fidelizar los clientes



Generar una experiencia extraordinaria a nuestros aliados, clientes y empleados

Las **capacidades** necesarias para lograr **rentabilidad, ser sostenibles, ser relevantes en los aliados y fidelizar los clientes** son

CAPACIDADES ESTRATÉGICAS



CENTRICIDAD
en el aliado
y los clientes



PROPUESTA DE VALOR
basada en las necesidades
de los clientes



GESTIÓN DE RIESGOS
como ventaja competitiva
en el negocio

CAPACIDADES HABILITADORAS



DATA ENCENDIDA
para conectar soluciones



GESTIÓN FINANCIERA Y DE CAPITAL
que apalanque el crecimiento de Tuya



TECNOLOGÍA



TALENTO



SEGURIDAD Y CIBERSEGURIDAD



EFICIENCIA

GRI 2-22 La Estrategia Corporativa es la principal herramienta que permite que Tuya sea una Compañía sostenible, es decir que busca la perdurabilidad del negocio y al mismo tiempo, y de manera deliberada, impacta positivamente a la sociedad. Esto se logra a través de cuatro dimensiones y once megas, identificadas como los temas relevantes a trabajar con un enfoque de sostenibilidad, asumiendo los líderes, adicionalmente, la responsabilidad de ser coherentes con dichos objetivos en sus decisiones del día a día.

Tuya asumió el compromiso de incorporar criterios ambientales, sociales y de gobierno en el negocio para mejorar las condiciones económicas y sociales de sus grupos de interés. Es así como sigue velando por la solidez del negocio, fortaleciendo la transparencia de su gobierno corporativo, cuidando el planeta y contribuyendo a tener un país más próspero y justo. Porque no es simplemente tener una estrategia de sostenibilidad, sino que **la estrategia es la sostenibilidad**.

Estrategia de sostenibilidad



Sostenibilidad =
perdurabilidad + impacto en la sociedad

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 cuidar al planeta. Tuya contribuye con ocho de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.



Grupos de interés

GRI 3-1 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 está comprometida a fomentar un dialogo efectivo y transparente, a responder a sus expectativas y generar valor compartido. La Compañía identificó, priorizó y categorizó a sus grupos de interés bajo los siguientes criterios: influencia, interés y capacidad de colaboración. Los grupos de interés de Tuya son:



CLIENTES



ALIADOS



COLABORADORES



ACCIONISTAS



INVERSIONISTAS



PROVEEDORES



GOBIERNO Y SUPERVISORES



GREMIOS



MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y LÍDERES DE OPINIÓN



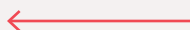


Doble materialidad: materialidad de impacto y financiera

GRI 3-1 La sostenibilidad corporativa hace referencia a la habilidad de una organización para gestionar riesgos y oportunidades, en la relación con sus grupos de interés, que le permita ser resiliente, desarrollar estrategias de contención de los desafíos climáticos, contribuir a tener una sociedad más inclusiva y accesible, así como generar soluciones novedosas que contribuyan a su perdurabilidad.

Tuya no es ajena a esta realidad y no hay duda de que el tema de la sostenibilidad está cada vez más en la mente de sus grupos de interés. Es una realidad que Tuya impacta al entorno desde el negocio, pero al mismo tiempo el entorno impacta los resultados del negocio. Existen dos enfoques para la gestión de los asuntos de sostenibilidad, también conocidos como criterios ambientales, sociales y de gobierno (ASG): i) Materialidad de impacto social y ambiental y ii) Materialidad financiera

MATERIALIDAD FINANCIERA

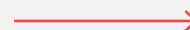


Impacto de los **temas sociales, ambientales, económicos** en la empresa

AUDIENCIA PRINCIPAL

Inversionistas, mercado de capitales

MATERIALIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL



Impacto de la **empresa** en los temas sociales, ambientales, económicos.

AUDIENCIA PRINCIPAL

Consumidores, sociedad civil, comunidades, empleados, inversionistas



En 2022 Tuya realizó su primera materialidad de impacto social y ambiental, a través de diálogos con sus grupos de interés y se identificaron y priorizaron aquellos aspectos 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.

Este ejercicio determinó 29 asuntos relevantes para la Compañía y sus grupos de interés, ocho 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 sostenibilidad: dimensión social, ambiental, económica y gobierno corporativo. El resultado de este ejercicio se mantuvo vigente para el 2023.

Materialidad de **impacto social y ambiental**



GRI 3-2 Detalles de los temas materiales de Tuya desde un enfoque de materialidad de impacto social y ambiental para el entorno:



Valor compartido más allá de la inclusión financiera

- ▶ Acceso a productos y servicios financieros adaptados a la realidad de las personas de la base de la pirámide.
- ▶ Contribución al desarrollo mediante soluciones de financiación sostenible con valor social.
- ▶ Continuar impulsando la educación financiera hacia la asesoría personalizada.
- ▶ Cercanía y diálogo con los grupos de interés y escucha de sus expectativas.



Compromiso con el talento

- ▶ Atracción del mejor talento y compromiso de los colaboradores.
- ▶ Capacitación, empoderamiento y excelencia, diversidad e inclusión.
- ▶ Bienestar y seguridad de los colaboradores.
- ▶ Liderazgo analítico, digital e innovador.



Ética, buen gobierno y liderazgo

- ▶ Gobierno corporativo sólido que responde a los objetivos de la estrategia corporativa y se compromete con la sostenibilidad.
- ▶ Liderazgo corporativo de Tuya que empodera a los equipos en la dinamización y evolución del sector.
- ▶ Líderes visionarios, cercanos y empáticos, con capacidad de generación de confianza.
- ▶ Comportamiento ético, íntegro y transparente.



Servicio justo y confianza del cliente

- ▶ Experiencia del cliente y propuesta de valor adaptada a sus necesidades, justas, responsable y de calidad.
- ▶ Interés genuino por el bienestar de los clientes mediante la cercanía, el acompañamiento y la articulación de estrategias adaptadas ante situaciones de morosidad.
- ▶ Privacidad y seguridad de la información.



Solidez y resiliencia del negocio

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



Ecosistema de alianzas para el desarrollo

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



Innovación para la transformación

- ▶ Cultura analítica, innovadora y digital apalancada en la tecnología.
- ▶ Agilidad en las decisiones y en los procesos, flexibilidad y adaptación al cambio.
- ▶ Productos y servicios transformadores, innovadores y digitales y nuevos modelos de negocio.
- ▶ Implementación de modelos físicos y digitales apalancados en la tecnología.



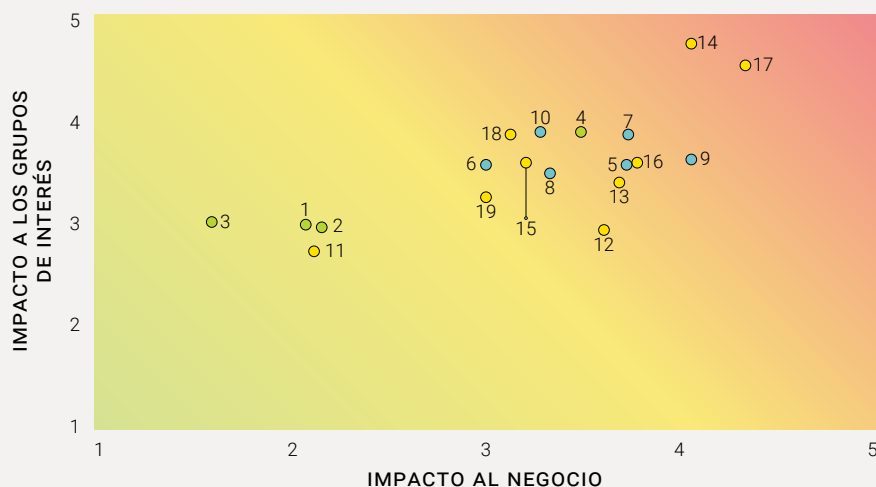
Cambio climático y huella ambiental

- ▶ Sensibilización ambiental a los grupos de interés.
- ▶ Ecoeficiencia corporativa y gestión de bajo impacto ambiental en la cadena de valor.
- ▶ Estrategia de mitigación y adaptación a los efectos del cambio climático, considerando los riesgos y oportunidades derivados del mismo.

Durante 2023 Tuya realizó el análisis de su materialidad financiera, la cual le permitió reconocer los impactos financieros que generan los asuntos ASG en la Compañía y asumir el reto de analizar cómo incorporar esta información en los estados financieros. Esta última parte será un proceso de estudio y análisis para poder incluir en el mediano plazo.

Para la elaboración de la materialidad financiera se desarrolló un taller con **más de 50 líderes** de distintos equipos de la Compañía para identificar y priorizar los asuntos ASG del entorno que pueden impactar financieramente a Tuya desde diferentes frentes.

Materialidad financiera



AMBIENTAL

1. Crisis de recursos naturales
2. Política y regulación ambiental
3. Contaminación ambiental
4. Fenómenos meteorológicos extremos

GOBIERNO CORPORATIVO

5. Cambios en composición accionaria
6. Ambiente regulatorio
7. Gestión de aliados
8. Gestión de proveedores
9. Relacionamiento con los accionistas
10. Ética y transparencia empresarial (riesgo conductual)

SOCIAL

11. Diversidad, equidad e igualdad (DEI)
12. Inequidad digital
13. Salud y educación financiera
14. Vulnerabilidades cibernéticas
15. Enfermedades infecciosas
16. Privacidad del cliente
17. Incertidumbre del entorno
18. Prácticas de mercado, comerciales y de venta
19. Condiciones y entorno laboral

GRI 3-2 Resultado de este ejercicio se encontró que los asuntos priorizados fueron: incertidumbre del entorno, vulnerabilidades cibernéticas, privacidad del cliente, gestión de aliados y relacionamiento con los accionistas, lo que dejó en evidencia que las dimensiones con mayor impacto financiero son la social y la de gobierno corporativo.

A pesar de que la Compañía no está exenta de los eventos ambientales, incluidos los climáticos, estos no quedaron en el top cinco de asuntos priorizados. Una de las razones de este resultado se presenta por las características de Tuya al ser banca *retail* y por otorgar herramientas de financiación a personas naturales a través de productos de consumo.

Una vez definidos y priorizados los asuntos ASG, se elaboró un ejercicio de alineación para identificar cuáles de estos asuntos se encontraban cubiertos desde la gestión de los riesgos empresariales y cuáles serían cubiertos desde la gestión de los riesgos tradicionales del negocio como riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez y riesgo operacional.

Para medir el comportamiento de los riesgos empresariales con etiqueta ASG y su impacto en los objetivos del negocio, se vinculan las principales métricas (OKR y KPI) de la Compañía definidas en la planeación cuatrimestral y anual. Este ejercicio se complementa con la asociación de los indicadores que se encuentran alineados con estándares de la gestión de riesgos de sostenibilidad (ASG), tales como SASB, GRI, entre otros que apliquen al negocio. Un mayor detalle de la gestión de riesgos ASG se encuentra descrito en el capítulo sobre gestión integral de riesgos del presente informe.

Al tener una doble materialidad le permite a la Compañía conocer las expectativas de sus grupos de interés en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo, para de esta manera continuar fortaleciendo la creación de valor a la sociedad.

GRI 3-3 Los impactos y gestión realizada durante 2023 en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo se encuentran con mayor detalle a lo largo del presente Informe de gestión. Adicionalmente, la Política de Sostenibilidad de Tuya es la declaración del 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 de la Junta Directiva y la Administración de Tuya en materia de sostenibilidad.**



Evaluación externa ambiental social y de gobernanza (ASG)

Bancolombia, desde el año 2020, teniendo en cuenta 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 aplicada es interna de Bancolombia y toma como guía la metodología MSCI como criterio ASG dada su alta cobertura en el mercado colombiano. El Puntaje de 0 a 10 traducido a letras (CCCAA).

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, así como frente a la gestión activa que realiza sobre estos.

Tuya pasó de una calificación promedio de BBB en 2020 a AAA líder en 2023. Los resultados de los últimos cuatro años evidencian el proceso de maduración de la 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 gubernamentales o motores de búsqueda especializados, como:



Página web corporativa



Informes de gestión, de sostenibilidad, entre otros



Políticas

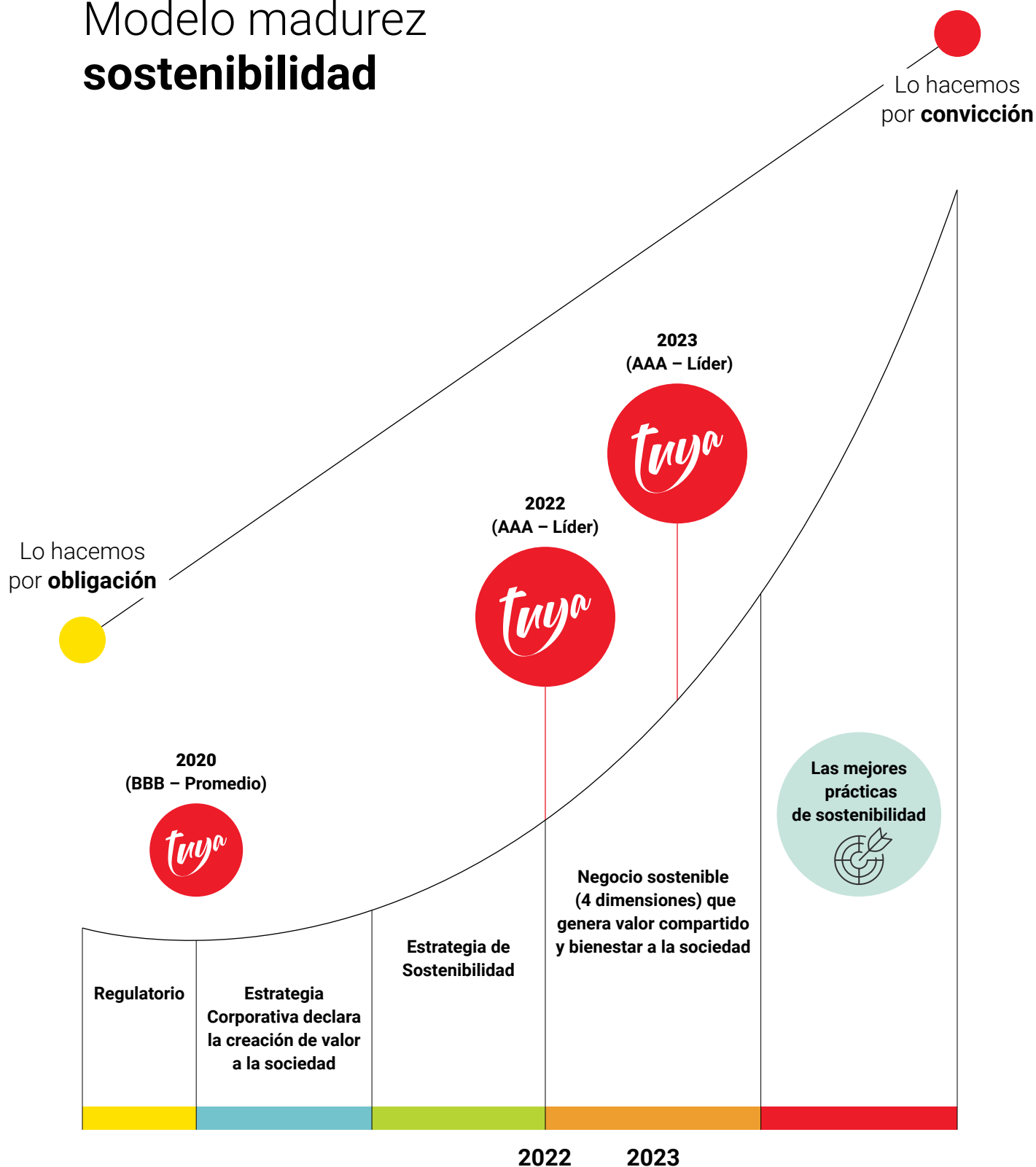


Noticias en medios



Entes gubernamentales

Modelo madurez sostenibilidad



Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) desde Tuya en 2023

Dimensión social



Inclusión financiera responsable:

- ▶ El 39% de los clientes corresponden a personas con ingresos iguales o inferiores a 2 SMMLV al momento de la vinculación.
- ▶ El 56% de las personas que ingresaron por primera vez al sector financiero con un producto de crédito son mujeres.
- ▶ Cerca de un 47% de los clientes son mujeres.
- ▶ El 87% de las compras de los clientes del segmento oportunidad se realizaron en categorías de bienestar (electrodomésticos, aseo, ropa y zapatos).
- ▶ Lanzamiento del Programa IDEAL de Diversidad, Equidad e Inclusión.

Bienestar y satisfacción para empleados:

- ▶ Más de 1.900 colaboradores con un empleo digno y de calidad.
- ▶ El **68%** del equipo de trabajo de la Compañía son mujeres, el **74%** millennials y **15%** generación Z, lo que demuestra el compromiso de Tuya con la diversidad e inclusión.
- ▶ Más de **1.860** personas fueron impactadas desde Bienestar en los focos definidos: hábitos saludables, vivienda y acompañamiento financiero.

ODS



Dimensión gobierno corporativo



Gobierno corporativo sólido y Alta Gerencia 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.
- Primer análisis de materialidad financiera.
- Aprobación por parte de la Junta Directiva de la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión.

ODS



Dimensión ambiental



Bajo impacto ambiental:

- Participación en la iniciativa del Grupo Éxito y Celsia, con su programa ReverdeC: **Un árbol a la vez con la donación de 5.400 árboles, lo que representa una absorción de aproximadamente 162.000 kg al año en Tolima, Antioquia y Valle del Cauca.**
- El programa Súbete de movilidad sostenible logró evitar más de **116.450 kg de emisiones de CO₂**, lo que equivale a haber sembrado aproximadamente **3.881 árboles nativos.**



Dimensión económica



Promover el desarrollo sostenible del país:

- **281.133 personas impactadas con los recursos del bono social subordinado**, donde el **75% de los clientes fueron mujeres**, más de 65 mil de ellas han obtenido por primera vez un crédito y más 137 mil tienen ingresos de hasta 2SMMLV.
- El **94% de las compras** de la Compañía se realizan a empresas locales y **88% del gasto en proveedores** fue dirigido a ellos.
- Identificación y gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el negocio.





Reconocimientos



Se recibió oficialmente por parte de **Fitch Ratings** la **calificación de riesgo AAA por décimo cuarta vez consecutiva, manteniendo a Tuya en la calificación más alta y reafirmando que 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 recibió por parte de la **Superintendencia Financiera de Colombia** la **acreditación con sello de calidad en educación financiera en la categoría "Gestión de Capacidades"** nivel II, con las iniciativas enfocadas en colaboradores, interacciones con el cliente y redes sociales. 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 por parte de **Banca de Inversión Bancolombia** un reconocimiento por ser la **primera Compañía del país en emitir bonos sociales subordinados en el mercado local en 2022**, conocidos internacionalmente como bonos “híbridos”, un trabajo que resultó de poner la innovación al servicio de la inclusión financiera y aportando a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Computrabajo reconoció a Tuya con el premio **Best Work Places**, entregando la distinción como **una de las mejores compañías para trabajar en el país**. Las categorías evaluadas incluyen liderazgo, oportunidades de crecimiento, remuneración y beneficios, así como el ambiente laboral. Es de resaltar que **96 de cada 100 colaboradores considera que Tuya es un gran lugar para trabajar**.



En el marco del III Encuentro de Movilidad Sostenible, Try My Ride, en compañía de la Secretaría Distrital de Movilidad de Bogotá, entregaron un reconocimiento a Tuya como **una de las empresas con la mayor reducción de emisiones de CO₂**. Desde el inicio del programa Súbete de movilidad sostenible de Tuya, se ha evitado la emisión de más de **91 mil kg de CO₂**.



El Área Metropolitana del Valle de Aburrá le otorgó un reconocimiento especial a Tuya por su compromiso con la **implementación de los Planes de Movilidad Empresarial Sostenible (Plan MES)** que desde sus acciones promueven hábitos sostenibles y responsables en los desplazamientos diarios de los colaboradores.





Afiliación a asociaciones



GRI 2-28



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.



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 le permite a Tuya tener acceso a herramientas y servicios valiosos para las instituciones que ofrecen soluciones financieras a población de menores ingresos.



Agrupar más de 250 empresas del ecosistema de la innovación financiera del país. Como asociación, su propósito se direcciona a tres frentes: inversión, talento e inclusión financiera digital. Pertenecer a este gremio le permite a Tuya ser parte activa en la evolución y dinamización de los servicios financieros digitales, siempre en pro de potenciar el acceso, a través de estrategias de posicionamiento, relacionamiento y capital relacional.



Es una entidad sin ánimo de lucro, que trabaja por la profesionalización y consolidación ética de las actividades del sector, genera permanentemente espacios académicos con contenido relevante y actual, para el crecimiento y fortalecimiento de la industria. Para Tuya pertenecer a esta asociación le permite la construcción colectiva, la proyección de tendencias, desafíos y la actualización en normativa, desde dos mesas de trabajo integradas por las áreas Jurídica, Talento y Comunicaciones.



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.



Esta organización se dedica al desarrollo, integración y promoción de las mejores prácticas nacionales e internacionales en experiencia del cliente. Tuya como miembro activo de este gremio, participa en esta comunidad que congrega a empresas de diversos sectores y a profesionales comprometidos con la gestión de una cultura centrada en la experiencia del cliente. A través de diálogos en torno a este tema, se comparten buenas prácticas, aprendizajes y tendencias. Además, el gremio ofrece formación especializada, investigaciones, estudios y la oportunidad de asistir al congreso anual de experiencia. La participación de Tuya refuerza su posición como una empresa centrada en el cliente y se consolida como un referente en el mercado.



La Iniciativa de Paridad de Género de Colombia (IPG) 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.



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. Adherirse a estos principios permite 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.



Es una institución sin ánimo de lucro que trabaja bajo siete pilares, incluyendo la diversidad sexual y de género, origen étnico o racial, origen migratorio o nacional, necesidades especiales o discapacidad, diferencia generacional o intergeneracional en América Latina.

CESDE

Es una Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano. Tuya logró una alianza con la institución CESDE para grupos cerrados de aprendices, con el fin de contar con talento que posea conocimientos más alineados a las necesidades técnicas y se pueda ajustar la formación académica a la realidad del negocio.



ICDT INSTITUTO COLOMBIANO DE DERECHO TRIBUTARIO

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 recibiera recomendaciones encaminadas al mejoramiento y cumplimiento de la normativa contable y tributaria aplicable en la estrategia de la Compañía.

CETA Centro de Estudios Tributarios de Antioquia

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.

Ayuda en Acción

Es una organización española que promueve la solidaridad para impulsar el desarrollo de poblaciones que sufren pobreza, exclusión y desigualdad. Su tarea primordial es mejorar las condiciones de vida de niños y niñas, familias y comunidades en los países y regiones más pobres, a través de proyectos autosostenibles de desarrollo integral y actividades de sensibilización. Junto a esta organización, Tuya ha formado a su equipo en temas que nutren su programa de diversidad, equidad e inclusión.

02

DIMENSIÓN SOCIAL

- ▶▶▶ Gestión talento humano
- ▶▶▶ Ecosistema de aliados
- ▶▶▶ Inclusión financiera
- ▶▶▶ Educación financiera
- ▶▶▶ Experiencia del cliente
- ▶▶▶ Venta responsable
- ▶▶▶ Seguridad de la información y ciberseguridad
- ▶▶▶ Protección de datos personales

SOSTENIBILIDAD



Gestión Talento Humano



ODS



El propósito superior de la gestión del talento se suma al sueño de la Compañía de **transformar vidas positivamente**, no solo dentro de la organización, sino también en la sociedad en la que opera. Tuya es un espacio de puertas abiertas, donde cada persona es auténtica, trabaja con pasión y se moviliza por el mismo propósito. **El talento humano es el activo más valioso de la Compañía.**

Durante el año 2023, la estrategia de talento humano se enfocó en fortalecer aún más la **cultura y el liderazgo con un énfasis en las conexiones más humanas, potenciando un estilo de liderazgo consciente, cercano y empático que fomenta el desarrollo profesional y personal, así como la promoción de la inclusión y la**

diversidad, un diseño organizacional ágil que esté alienado a las necesidades del negocio, a la experiencia de los empleados logrando un bienestar integral para ellos y sus familias, con el objetivo de mejorar continuamente, garantizando un entorno laboral seguro, saludable y equitativo donde el bienestar físico, mental y financiero sea fundamental.

Los diferentes beneficios en pro del bienestar, la flexibilidad laboral y los programas de apoyo financiero y psicológico han sido pilares fundamentales en este sentido. Una marca empleadora fortalecida mediante la atracción y retención del mejor talento y acompañando a las personas en el desarrollo de competencias humanas y técnicas que apalancan los desafíos de hoy y del futuro de Tuya.

Los esfuerzos de gestión del talento están directamente alineados con la estrategia de la Compañía. Se continúa evolucionando hacia un enfoque en agilidad y una estructura flexible que se adapta a un entorno cambiante, fomentando el trabajo colaborativo y promoviendo la innovación y la creatividad entre los colaboradores para abordar los desafíos del momento.

Estrategia de talento humano



El entorno económico en general fue retador para las empresas durante 2023. Los cambios en el comportamiento de los colaboradores y las nuevas dinámicas laborales desafían la construcción de planes de acción que contribuyan al equilibrio y bienestar de las personas y de los equipos. **Por ello, el enfoque hace que sea cada vez más relevante la orientación humana y un estilo de liderazgo consciente, lo que permite seguir fidelizando y atrayendo el mejor talento.**

A continuación, se presentan los **logros desde los cinco frentes de la estrategia** de talento humano:



Cultura y Liderazgo

Cultura

Desde el año 2020 la estrategia de cultura y liderazgo ha experimentado una evolución significativa. Esta evolución ha permitido identificar los comportamientos necesarios para que los líderes y empleados establezcan conexiones más humanas, prioricen la experiencia del cliente y los aliados, y se enfoquen en el crecimiento rentable y sostenible, para alcanzar los resultados deseados.

ESTRATEGIA 2023

ADAPTACIÓN AL ENTORNO

CULTURA

Innovadora con visión de futuro

ESTILO DE LIDERAZGO

Innovador y humano

VALORES

Íntegros, autónomos, innovadores, flexibles y apasionados

CAPACIDADES TÉCNICAS

Analítica y riesgos

La cultura de Tuya desempeña un papel fundamental al permitir que la organización se mantenga coherente en la realización de su sueño de brindar oportunidades que transforman vidas positivamente. Para llevar a cabo este sueño es necesario tomar acción y, para lograrlo, se ha desarrollado una estrategia que funciona como una guía, trazando el camino hacia donde se debe dirigir la Compañía para acompañar sus grupos de interés.

94

DE CADA 100 EMPLEADOS

Están conectados con
¡El propósito de la Compañía!

¿Qué se ha ganado?

Innovar, indagar nuevas formas de hacer las cosas, **manteniendo abiertos a nuevas posibilidades.**

Aumentar el nivel de **consciencia en la gestión de los riesgos, eficiencia y la rentabilidad** para el logro de los resultados.

Construcción de **capacidades analíticas** del Talento.



Contar con un **portafolio de rituales y ceremonias culturales** para la cohesión de equipo, creación de confianza y **cercanía de los líderes.**

Forma de trabajo y cultura ágil y flexible que permite la adaptación y reconfiguración rápida ante los cambios.

ADAPTACIÓN
AL CAMBIO

CERCANÍA Y
CAMARADERÍA

TRABAJO
FLEXIBLE


Se generaron **vínculos de confianza** con los grupos de interés.

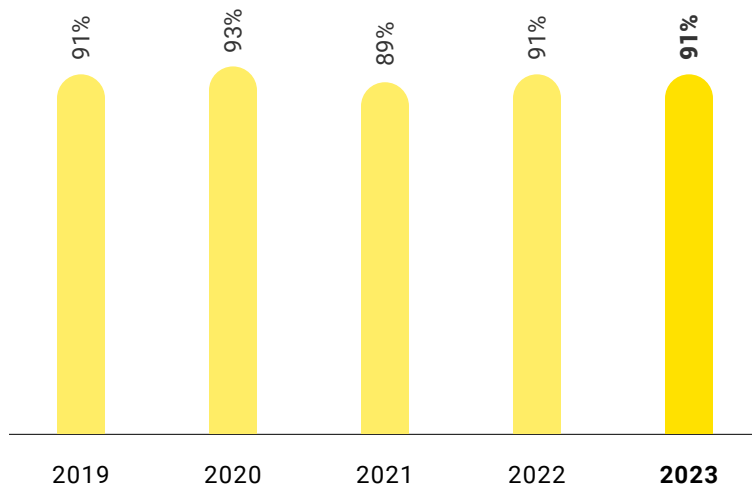


Tuya cuenta con un ambiente de **cercanía y camaradería.**



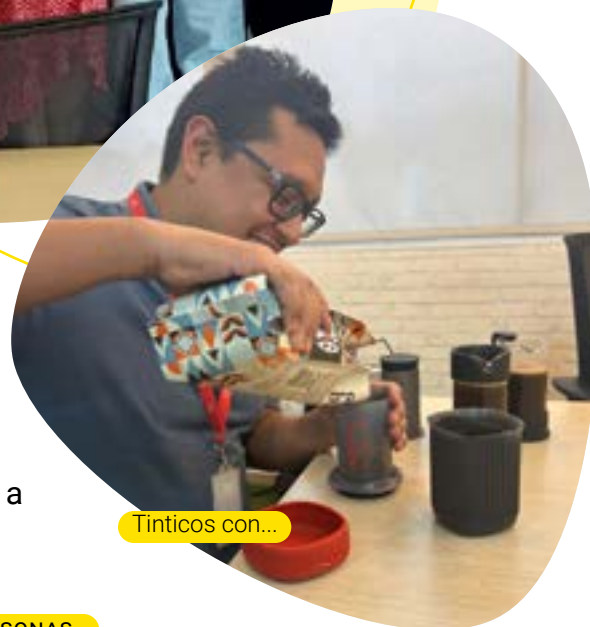
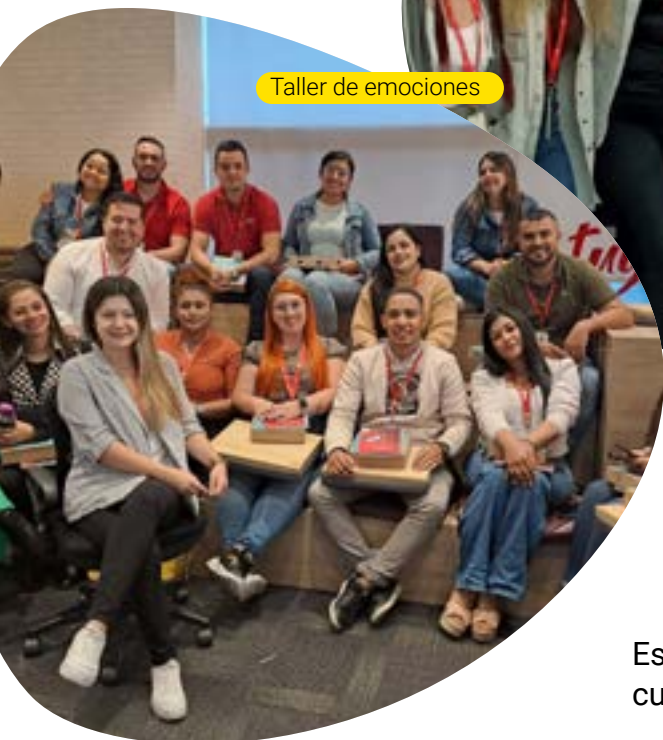
Tuya se percibe como una empresa que **aporta al desarrollo del país.**

Calificación clima laboral





Taller de emociones



Tinticos con...

Estas estrategias culturales han impactado a

+700 PERSONAS.



Tuya se ha convencido cada vez más de que las conexiones humanas, transparentes y empáticas marcan la diferencia para alcanzar resultados. Para acercarse más a los equipos de trabajo, se implementó el **"Taller de emociones"**. Este ejercicio fue diseñado para acompañar a individuos y equipos en el reconocimiento de las emociones presentes en el entorno organizacional, con el propósito de fomentar conversaciones que brinden seguridad psicológica, así como herramientas para manejar las emociones y cuidar la salud mental.



Se introdujo la estrategia **"Tinticos con..."**, orientada a fortalecer la cercanía y la comunicación bidireccional entre los líderes de nivel C-level y los equipos, a través de conversaciones informales sobre mitos, realidades y desafíos que enfrenta la Compañía como parte de la realidad del país y su contexto organizacional.



Para continuar fortaleciendo la cultura, se cuenta con los **"Hacks culturales"**, un conjunto de más de 10 herramientas y metodologías diseñadas para la apropiación y transformación de comportamientos que hacen que la cultura de Tuya sea única y cree su personalidad. Estas acciones buscan promover una mayor conexión y cohesión entre los equipos, reforzar los valores de Tuya y llevarlos a la práctica en las actividades diarias, así como conectar con el propósito cuando se encuentran en la oficina.

Liderazgo

En colaboración con más de 50 líderes y miembros del equipo, se ha creado un **MODELO DE LIDERAZGO CONSCIENTE** que comprende que la visión va más allá de lo evidente, permitiendo anticipar situaciones, identificar oportunidades y comprender a las personas para generar un ambiente de tranquilidad, humanidad y complicidad.

El líder en Tuya es aquel que inspira, escucha y genera confianza en su equipo a través de sus habilidades en el ser, saber y hacer. Su rol es acompañar y fortalecer el entorno, cuidando especialmente a las personas y moldeando comportamientos que conducen a una transformación cultural, permitiendo centrarse en el logro de resultados, la sostenibilidad y la eficiencia de la Compañía.

Se cuenta con un modelo de gestión de liderazgo consiente con dos dimensiones:



Liderazgo estratégico: ser estratégico significa analizar el hoy y visionar el futuro, tomando decisiones para alcanzar resultados sostenibles e innovando en nuevas y mejores formas de hacer las cosas.



Liderazgo humano: ser humano significa trabajar de adentro hacia afuera, siendo empáticos, inspirando a los demás con la valentía que conlleva estar al frente, catalizando la incertidumbre y cambios continuos.

¿Qué dicen los colaboradores del estilo de liderazgo?

- Tuya cuenta con líderes altamente valorados que se han convertido en fuente de inspiración.
- La mayoría de estos líderes se caracteriza por su humanidad, siendo pilares fundamentales para que los procesos de renuncia y priorización funcionen adecuadamente.

Para apoyar a los líderes en su desarrollo y cerrar brechas entre su estado actual y la evolución del modelo, se proporcionan herramientas poderosas para conocerse mejor, identificar fortalezas y oportunidades, así como trabajar en planes de acción personalizados entre los que se encuentran:



NMAP (New Manager Assimilation Program): programa diseñado para evaluar la cercanía del líder con su equipo.



PDA (Personal Development Analysis): ayuda a identificar, seleccionar y gestionar talento, habilidades y aptitudes de las personas.



Leadership Matching: compara el perfil conductual de un líder con el de cada uno de sus colaboradores, proporcionando una guía para sacar lo mejor de cada uno.



Conversaciones de transformación: sesiones de coaching para líderes, las cuales contribuyen a generar transformación en el ser y el hacer.

Estas herramientas han permitido identificar formas de comunicarse, motivar y liderar a cada colaborador. Además, han fortalecido la confianza, el conocimiento mutuo y el compromiso con los resultados, permitiendo diseñar acciones efectivas para liderar a cada colaborador y evaluar los resultados para mejorar las acciones futuras impactando más de **50 líderes**.

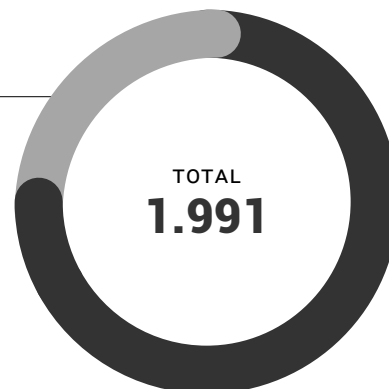




Diseño organizacional y gestión del cambio

Tuya confía en el talento de Colombia, lo que se refleja en un equipo compuesto en su totalidad por colombianas y colombianos. Este equipo diverso e inclusivo está conformado en un **68% por mujeres** y en un **32% por hombres**.

32% | 620


TOTAL
1.991

68% | 1.371

HOMBRES

MUJERES

CARIBE

32 14 | 46 | 2%

ANDINA

1.327 596 | 1.923 | 97%

ORINOQUÍA

6 4 | 10 | 1%

PACÍFICO

6 6 | 12 | 1%

GRI 2-7 y GRI 405-1

1.991

PERSONAS CONFORMAN EL EQUIPO DE TUYA*,

reflejando la diversidad nacional en términos de regiones, culturas y formas de pensar.

BABY BOOMERS

2 1 | 3 | 0,2%

GENERACIÓN X

150 63 | 213 | 10,7%

GENERACIÓN Z

209 88 | 297 | 14,9%

MILLENNIALS

1.010 468 | 1.478 | 74,2%

* En 2023 Tuya disminuyó en 7,6% el número de sus colaboradores respecto al 2022.

Movimientos horizontales y verticales

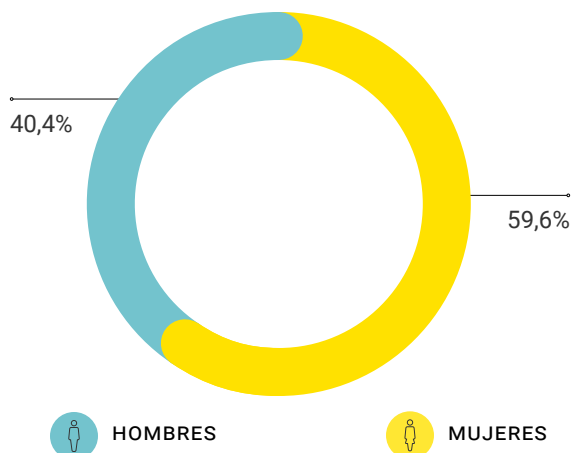
Tuya cree en su talento, por lo que da prioridad a los colaboradores internos, buscando generar oportunidades para su desarrollo profesional y tener personas con un conocimiento integral del negocio. La materialización de los sueños de los colaboradores es un motor de la Compañía: durante 2023, **más de 230 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.

Conoce algunas **historias de crecimiento** de empleados de Tuya.

Conoce la historia de Karen Sofía, un ejemplo de crecimiento y constancia. **HAZ CLIC AQUÍ**

Conoce la historia de Deisy, un ejemplo de que las metas se pueden cumplir. **HAZ CLIC AQUÍ**

Porcentaje de colaboradores con **crecimiento profesional** en 2023



90

DE CADA 100 EMPLEADOS

Piensen que Tuya tiene
¡Oportunidades para todos!

Estos movimientos internos tienen un impacto significativo en la motivación, la retención del talento y la creación de una cultura corporativa sólida.

En Tuya se cuenta con programas de mentoría, capacitación continua, evaluaciones de desempeño constructivas y la identificación de oportunidades de desarrollo personalizado para que estos movimientos se puedan dar de manera óptima.

Promover un entorno que fomente el crecimiento personal y profesional es una prioridad en la gestión del talento humano de Tuya. Esto contribuye significativamente a la innovación, la retención del talento y el éxito a largo plazo de la Compañía en un mercado laboral dinámico y competitivo.





Experiencia del empleado

96

DE CADA 100 EMPLEADOS

Piensen que Tuya es
¡Un gran lugar para trabajar!

91

DE CADA 100 EMPLEADOS

Piensen que Tuya tiene
¡Un buen ambiente laboral!



Es motivo de orgullo mencionar que **96 de cada 100 colaboradores** considera a Tuya como un gran lugar para trabajar. **Destacan la fuerte conexión emocional con el propósito, manteniendo un alto sentido de pertenencia y orgullo. Además, valoran profundamente el ambiente laboral cercano, respetuoso y que cuida del empleado.**



En Tuya existe un compromiso firme con el **bienestar integral** de las personas, su prioridad es generar estados emocionales positivos en un entorno de confianza y seguridad. Para ello, a través de una escucha activa y análisis de datos disponibles, se identifican sus necesidades y momentos de vida más importantes reconociendo su estrecha relación con los desafíos globales actuales.

La estrategia de bienestar se enfoca en 3 aspectos fundamentales: Salud Financiera, Física y Mental, gestionando como prioridades la reducción de la vulnerabilidad financiera a través de la promoción de una gestión adecuada del flujo de caja de los empleados, la atención de la salud mental para aquellos colaboradores diagnosticados como prioritarios y el cuidado de la salud física debido al agotamiento derivado de los desafíos cotidianos.



Para destacar en la estrategia de Salud Financiera:

- Mediante conversaciones con empleados, visitas a sus casas y evaluación de los mecanismos existentes para fomentar comportamientos financieramente saludables, **se han identificado las principales necesidades en cuanto al bienestar financiero de las personas**. A través de una metodología innovadora, se ha desarrollado un **programa financiero denominado 'Guías en Finanzas'**, el cual les permite a los empleados que tienen estabilidad financiera y buenos hábitos, participar de manera voluntaria, convirtiéndose en mentores de otros compañeros con necesidades en este aspecto. Se ofrece formación metodológica para los formadores, así como material didáctico basado en generación de hábitos y ciencias del comportamiento para cada sesión. A lo largo del año, **se contó con la participación de más de 34 guías y empleados que recibieron mentorías personalizadas**.
- Se ha evidenciado una disminución del endeudamiento de **hasta un 36%**, siendo la gestión de deudas, el control del uso de tarjetas de crédito y los cambios en los hábitos de consumo las acciones más impactantes para mejorar el flujo de caja.
- Mediante las diferentes charlas realizadas en el año y de acuerdo con el momento de vida de cada empleado, **más de 350 personas conocieron aspectos de la reforma tributaria y más de 100 comprendieron el uso de productos financieros y sus costos asociados. Además, más de 400 personas aprendieron sobre ahorro en el hogar y 400 sobre ahorro e inversión con productos Tuya y de aliados**. Asimismo, se movilizaron de manera segmentada tips y hábitos financieros saludables y todo el portafolio de acompañamiento financiero.
- En cuanto a productos financieros, los empleados con créditos activos disfrutaron de una **tasa congelada del 0,8% por debajo de la DTF más de la mitad del año**. Los empleados accedieron a alternativas de pago para sus créditos y tarjetas y a alianzas que posibilitaron **créditos externos a Tuya por debajo del 1,1%**.





Evento "Estar Bien"



Para destacar en la estrategia de Salud Mental:

- De manera coherente con el compromiso hacia la sociedad y la atención a la creciente preocupación por la salud mental en la actualidad, Tuya se ha enfocado en proporcionar herramientas específicas para crear factores protectores en las personas. Se promovieron charlas y talleres en el cual más de **430 individuos abordaron conversaciones conscientes del agotamiento y su gestión**. Además, más de **300 personas, de las áreas de Operaciones, de Cobranza y Crédito, recibieron orientación para manejar sus emociones de la mano de profesionales de la salud, evaluando integralmente su situación cardiovascular**.
- Se llevaron a cabo conversaciones con todos los **líderes** para fomentar el cuidado de la salud dentro de sus respectivos equipos de trabajo. Se **implementaron escuelas con enfoque en salud mental para personas diagnosticadas con alguna enfermedad**. Para complementar estas iniciativas, se establecieron **convenios y alianzas estratégicas que han dado lugar a la disponibilidad de servicios de medicina digital a costos muy accesibles, para el empleado y su familia, junto con una ampliación de alianzas en el ámbito de la salud mental**.

Para destacar en la estrategia de Salud Física:

- Se llevó a cabo el evento 'Estar Bien', que reunió a más de **700 personas en Medellín, más de 100 en las principales ciudades y que conectó a más de 500 personas en todo el país** mediante charlas virtuales. Dicho evento estuvo enfocado en la prevención tanto de la **salud mental como física, incorporando terapias holísticas y técnicas de relajación para prevenir el agotamiento**.
- Se llevaron a cabo diferentes programas voluntarios de promoción de la salud física, mental y financiera para hacer frente a riesgos importantes.

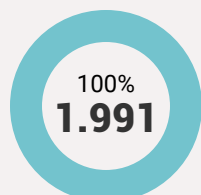
GRI 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores

Tuya sigue comprometida con el diálogo con sus empleados, manteniendo **una actitud receptiva y empática como parte fundamental de su estrategia**. Continuarán sumándose iniciativas que promuevan el bienestar, adaptándose a las necesidades específicas de cada momento. El objetivo principal es **seguir siendo un apoyo para el empleado y su familia** en los momentos más importantes, **a través de la promoción de un entorno saludable en las dimensiones financiera, física y mental**, con el fin de impactar vidas positivamente.

Bienestar integral

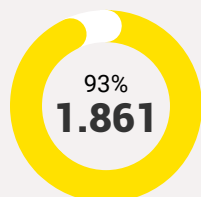
GRI 401-2

Prestaciones y beneficios para los empleados



Prima de vacaciones

Prestación extralegal. Un complemento a las vacaciones que ayuda de manera monetaria al descanso remunerado.



Prima extralegal junio*

Prestación extralegal. Un pago monetario adicional a la prima legal de junio.



Bonificación extralegal de diciembre**

Prestación extralegal. Un pago monetario adicional a la prima legal de diciembre.



Cesantías**

Prestación legal. Se consideran como un ahorro para cuando está cesante el trabajador o para suplir necesidades de vivienda y educación.



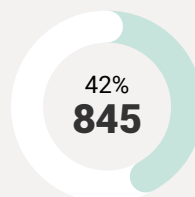
Intereses de cesantías**

Prestación legal. Corresponde al interés que se le debe pagar por el ahorro de las cesantías.



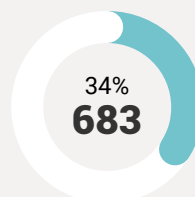
Prima legal**

Prestación legal. Corresponde a un reconocimiento económico por la labor y tiempo de servicio.



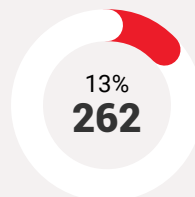
Crédito Tuya

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 de vehículo, crédito de posgrado)



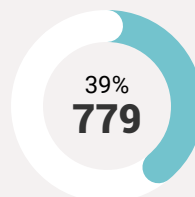
Pólizas de salud

Diferentes opciones de póliza de salud colectivas para su bienestar y el de su familia. Algunas de estas pólizas cuentan con subsidio por parte de la compañía.



Otras pólizas

Diferentes opciones de póliza y otros convenios que permiten protección y seguridad de empleados y su familia.



Convenios y libranzas

Opciones de financiación a través de libranzas con Bancolombia y Comfama.

*Este beneficio extralegal aplica para cargos de analistas y auxiliares.

**Estos beneficios extralegales no aplica para personas con salarios integrales.

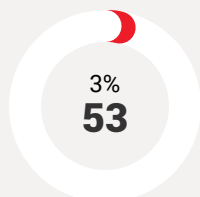
GRI 401-2

Prestaciones y beneficios para los empleados



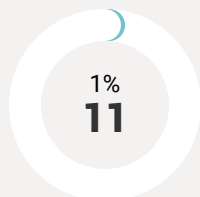
Fondos de empleados

Los fondos de empleados de los aliados brindan servicios de ahorro, crédito, educación, turismo, recreación, convenios, seguros, entre otros.



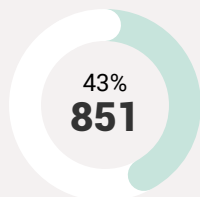
Modificación de cuota

Modificar el valor de la cuota, de las tarjetas de crédito, que se tienen con la Compañía para liberar su flujo de caja, hasta máximo 48 cuotas.



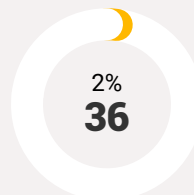
Aumento de cupo

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.



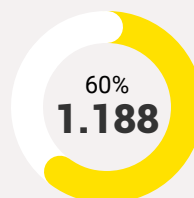
Fondo institucional

Ahorro voluntario con Protección. Es un aporte de la Compañía que corresponde al 50% del ahorro del empleado, con un máximo de \$40.000.



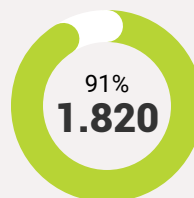
Fondo educativo

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.



Beneficios tarjeta Tuya

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.



Beneficios de tiempo

Días libres que otorga la Compañía voluntariamente a los empleados para su disfrute y mayor equilibrio de vida. (Mi tiempo (equivalente al día de la familia: legal) para disfrutar un día por semestre, mi tiempo adicional (1.5), media día de cumpleaños, Horas de Vuelo en Tuya, Qué sean felices (5 días para conformar un nuevo hogar), Navidad en Familia (24 o 31 libres) y horarios especiales

GRI 403-6 y GRI 403-1

Seguridad y salud del empleado

La preocupación por el bienestar integral de las personas se materializa a través de la gestión de entornos seguros y saludables. Esta gestión se lleva a cabo mediante la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), en cumplimiento de la normatividad vigente. El Sistema de Gestión de SST está diseñado para facilitar la implementación y verificación de acciones conjuntas entre el empleador y empleados, propendiendo por la promoción, prevención y corrección de incidentes, accidentes y enfermedades laborales. Este sistema comprende políticas, responsabilidades, planificación, implementación, evaluación, auditoría y acciones de mejora, con el fin de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el entorno laboral.

El sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo se sustenta en la siguiente normatividad vigente:

- Decreto 1072 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo”. Título 4 “Riesgos laborales”, Capítulo 6 “Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo”.
- Resolución 0312 de 2019: Estándares mínimos del SG-SST.

En consonancia con las normas vigentes, la empresa ha establecido los siguientes comités:

- Comité de Convivencia Laboral, según lo establecido en la Resolución 1356 de 2012.
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), en cumplimiento de lo dispuesto por la Resolución 2013 de 1986.
- Comité de Emergencias, según lo dispuesto por la ley 9 de 1979 y el decreto 1072 de 2015.

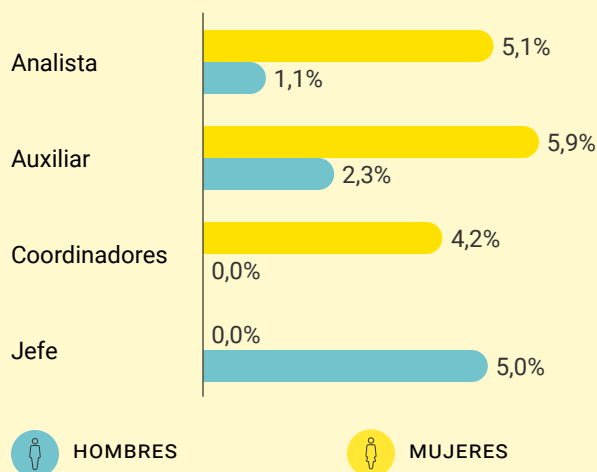
GRI 403-3 Para la ejecución y control del programa, el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo realiza una serie de actividades clave dicha gestión. Estas incluyen atención y seguimiento personalizado a casos de salud, reporte e investigación de accidentes e incidentes laborales, sistemas de vigilancia osteomuscular con inspecciones en lugares específicos, mesas técnicas de salud, programa de reincorporación para casos de salud con recomendaciones médicas, verificación de botiquines y su conformidad con las inspecciones de riesgos y peligros, sesiones formativas, exámenes médicos ocupacionales basados en el profesigramas, monitoreo y análisis del ausentismo y frecuentistas, además de la elaboración de planes de emergencia.

GRI 403-7 Para fomentar y ejecutar la gestión del sistema de control y prevención de la salud, se cuenta con un médico especializado en medicina ocupacional. Este profesional se encarga de evaluar y dar seguimiento a los casos frecuentes de incapacidades y enfermedades graves. A través de su labor, se realiza un monitoreo médico que proporciona información técnica para mitigar los riesgos en materia de salud laborales, entre otros. Además de cuidar la salud de los empleados, ofrece recomendaciones pertinentes.

Se llevan a cabo mesas técnicas de salud donde se analizan diversos casos, se realiza un seguimiento al ausentismo y se toman decisiones significativas tanto para los empleados como para la Compañía. En muchos casos, estas decisiones implican reubicaciones que mejoran la calidad de vida del personal.

GRI 401-3 Tuya reconoce la importancia de los permisos parentales como un derecho fundamental para los empleados, alineados con los parámetros legales vigentes y cree firmemente en el equilibrio entre la vida laboral y personal, por esto, se otorgan licencias por maternidad y paternidad, así como permisos para cuidado de familiares, garantizando el cumplimiento de la ley y proporcionando un entorno de trabajo que respeta las necesidades de la familia. Dichos espacios no solo permiten atender responsabilidades familiares cruciales, sino que también contribuyen a la creación de una sociedad más igualitaria y promueven un ambiente laboral donde el bienestar y la productividad van de la mano.

Porcentaje de empleados que se han acogido al permiso parental



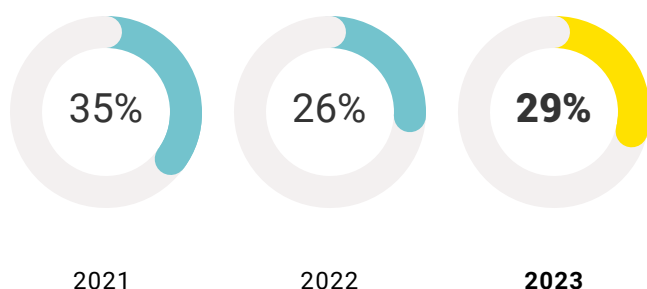


Atracción y retención del talento

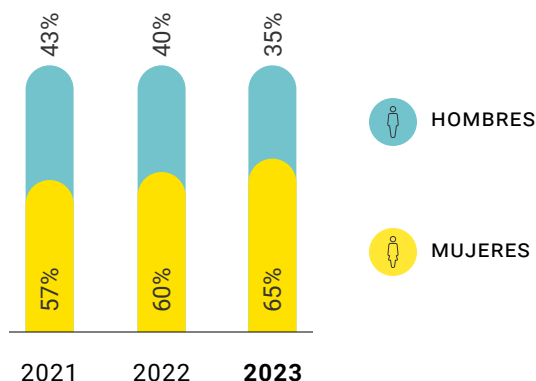
GRI 401-1 La estrategia de atracción de talento de la Compañía se enfoca en **encontrar personas que se sientan felices y conectadas con el sueño de transformar vidas positivamente**, que se identifiquen con la cultura y los valores de Tuya, y que de esta manera puedan crecer tanto a nivel personal como profesional. Para lograr este propósito, los **procesos de selección se complementan con evaluaciones de competencias, adecuación a la cultura organizacional y diagnósticos de comportamiento**, facilitando así la adaptación de cada persona a la Compañía.



Porcentaje de nuevas contrataciones



Porcentaje de nuevas contrataciones por sexo



- El **e-NPS** referente a la interacción de contratación con el proceso de búsqueda de empleo tiene una valoración de 95.1. Esta alta puntuación demuestra que los ajustes y mejoras realizados en la atracción del mejor talento han contribuido a que los candidatos tengan una experiencia satisfactoria y se sientan respaldados.
- Se logró una alianza importante con la institución Centro de Estudios Especializados (CESDE) para grupos cerrados de aprendices, con el fin de contar con talento que posea conocimientos más alineados a las necesidades técnicas y que de esta manera se pueda ajustar la formación académica a la realidad del negocio.

Actualmente, se cuentan con 3 grupos activos del CESDE:

24 APRENDICES

Técnica de Software

18 APRENDICES

Técnica en Asesoría Comercial

20 APRENDICES

Técnico en Asistencia Administrativa con Énfasis en Cobranza

62

APRENDICES

el total de personas impactadas por estas iniciativas

Modelo de compensación y remuneración

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

GRI 405-2 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.

Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres



CATEGORÍA LABORAL

Auxiliares
Analistas
Coordinadores
Jefes
Directores
Vicepresidentes

RATIO

1
1,1
1
1
1
0,8

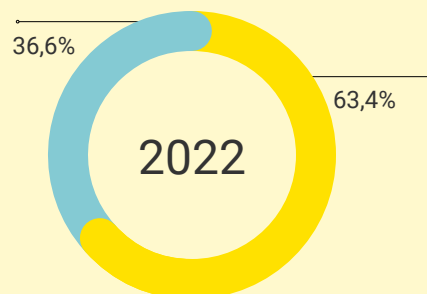
Formas de trabajo

Tuya atrae de manera significativa el mejor talento, gracias a su estructura ágil, líquida y flexible, que ha permitido avanzar de manera potente en la transformación continua de la Compañía. Dicha estructura se revisa periódicamente y en todo momento se alinea con la estrategia para alcanzar los resultados deseados.

Esta estrategia, que combina la flexibilidad del trabajo remoto con la presencialidad en la oficina, ha evolucionado la cultura y ha desafiado a los líderes a gestionar y acompañar a los equipos con dinámicas phigital (físicas y digitales) para estar más presentes en los momentos de vida de los colaboradores y remover obstáculos para gestionar los resultados.

El trabajo híbrido ha fortalecido la cultura y el liderazgo en Tuya al fomentar la autonomía, la confianza y la flexibilidad. Esta nueva forma de trabajar ha impulsado la atracción de talento y ha permitido a Tuya enfrentar los desafíos cambiantes con agilidad.

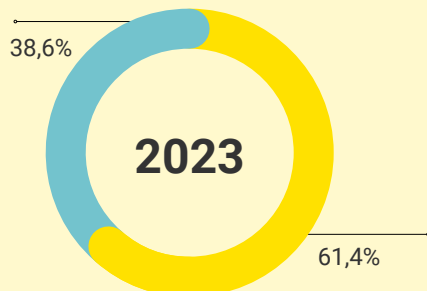
Porcentaje de empleados por modalidad de trabajo



TELETRABAJO
AUTÓNOMO



TRABAJO EN SITIO
O 100% PRESENCIAL



Programa IDEAL

En Tuya se reconoce la importancia de la diversidad, equidad e inclusión (DEI) y su gestión como elemento esencial para el desarrollo sostenible de la empresa y su aporte al país. La Compañía ha adoptado el enfoque de enriquecimiento de su cultura a través de la diversidad, equidad e inclusión valorando, aceptando y respetando las diferencias entre sus colaboradores.

Tuya ha identificado en la gestión de la DEI una oportunidad para contribuir positivamente al país, transformando vidas y generando valor compartido.

Desde 2021 Tuya ha trazado una ruta intencionada para gestionar la diversidad, destinando los recursos necesarios para diseñar una estrategia que la posicione como una organización líder en brindar igualdad de oportunidades y contribuir al desarrollo social y económico del país.

La estrategia para abordar la DEI se basa en la integración de los focos de trabajo de la organización en su estrategia de Compañía. Se destaca la rápida adopción de planes de trabajo en DEI dentro de la dimensión social de sostenibilidad como un hito significativo.

Tuya está comprometida con la inclusión y la igualdad de oportunidades, promoviendo entornos donde se fomente la igualdad de trato, dignidad, respeto y confianza para todos los colaboradores.

El programa **IDEAL**, denominado **'Nuestras diferencias hacen la diferencia'**, se enfoca en promover la autenticidad y la felicidad de las personas, reconociendo, aceptando y valorando las diferencias culturales, étnicas, de creencias, habilidades, edad, género, raza, discapacidad, nivel social, religión y orientación sexual, entre otras.

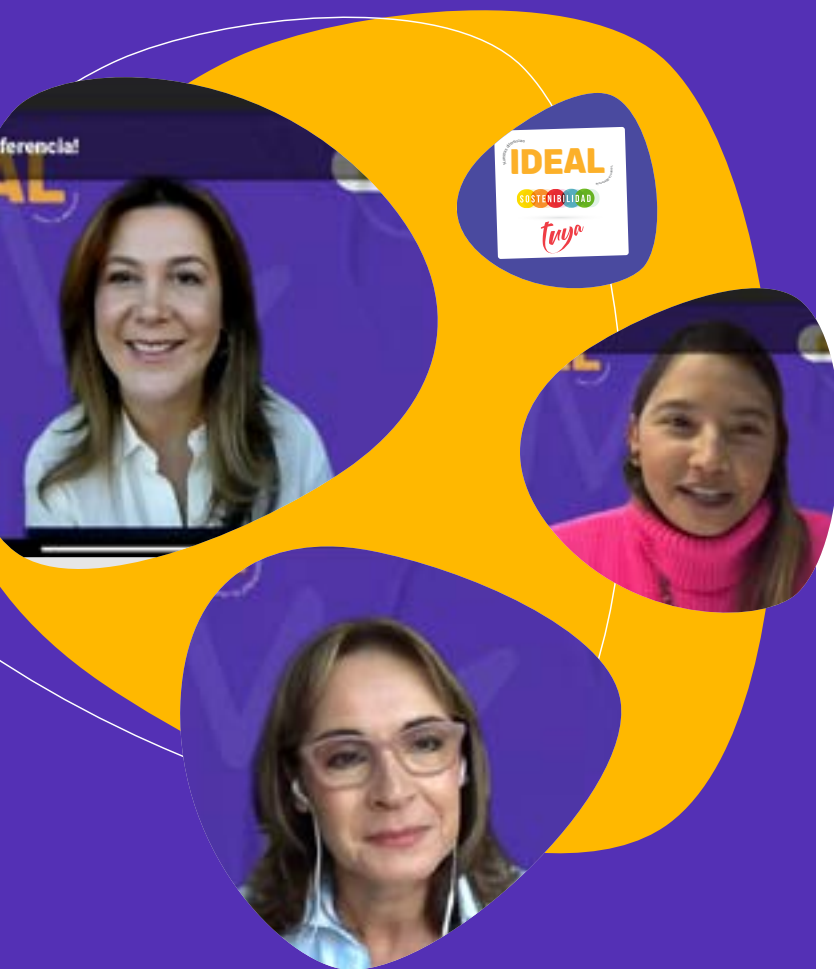
IDEAL es: Inclusión e igualdad, Diversidad y Equidad de género, Accesibilidad y Liderazgo consciente



Durante el año 2023, el programa IDEAL se concentró en tres aspectos clave de la diversidad: género, diversidad sexual y generacional. En Tuya, se considera pertinente iniciar con estos frentes para luego impactar en otras poblaciones y segmentos.

El lanzamiento del programa IDEAL se realizó con la participación de más de

300 PERSONAS.



La evaluación del programa IDEAL se realiza mediante la herramienta de diagnóstico de Weps ONU Mujeres que tiene una periodicidad anual. **Se ha logrado un avance significativo pasando del 33% en 2022 al 62% en 2023, ubicándose en un nivel avanzado en la categoría de calificación.** Esto demuestra la implementación exitosa de políticas y prácticas en Tuya y motiva a seguir abordando otras facetas de la DEI y a fortalecer el desempeño del Programa IDEAL.

Durante 2023, Tuya llevó a cabo una serie de acciones para promover la diversidad:

- Realización de **10 talleres** contra el acoso callejero, en colaboración con L'Oréal Paris y la ONG 'Right To Be', con **205 asistentes**.
- Talleres de sensibilización y comprensión de barreras estereotipadas y sesgos en procesos de selección, impartidos a **80 líderes** para desafiar creencias limitantes.
- Talleres para el equipo comercial para brindar herramientas que mejoren la experiencia del cliente, impactando a **80 personas**.
- Taller 'ABC de la diversidad' para los dueños de procesos de la Compañía, con **81 personas impactadas**, con el fin de identificar oportunidades para actualizar y evolucionar la estructura organizativa.
- Consultorías con la Cámara de la Diversidad para mejorar la implementación de la estrategia de diversidad en la Compañía.
- Educación financiera con enfoque de género, mediante talleres presenciales para empoderar a más de **100 mujeres** de la Fundación Éxito y programas de la Alcaldía de Medellín, brindando herramientas para enfrentar situaciones económicas cambiantes y mejorar su bienestar financiero personal y familiar.

Tuya es consciente que aún hay desafíos por abordar y que la consolidación de una cultura organizacional diversa e inclusiva es un camino continuo y dinámico.





Desarrollo de habilidades y competencias

Formación y gestión del conocimiento

Tuya se compromete con la gestión del conocimiento, priorizando el desarrollo de las competencias en sus equipos para ofrecer a sus colaboradores las herramientas necesarias que les permitan mejorar sus habilidades y lograr sus metas alineadas con la estrategia corporativa. Durante el año 2023, se pusieron en marcha varias iniciativas destinadas a fortalecer estas competencias

GRI 404-1 Promedio de **horas de formación** por género y cargo

CARGO	NÚMERO TOTAL EMPLEADOS	
Presidencia	34	0
Primera línea	370	170
Líderes	158	105
Analistas	23	24
Auxiliares	18	15
TOTAL	120	79

Otros cursos

CURSO	NÚMERO TOTAL EMPLEADOS	# EMPLEADOS QUE REALIZARON EL CURSO	# DE TERCEROS QUE REALIZARON EL CURSO	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO
Riesgo de Crédito	1.991	1.969	N/A	98,89%
SARO		1.969	203	98,89%
SAC		1.980	472	99,45%
SIAR		1.983	256	99,59%
Cumplimiento		1.964	533	98,46%
Código de Ética, Transparencia y Buen Gobierno		1.982	639	99,55%
Seguridad y Salud en el Trabajo		1.921	474	96,48%
Continuidad del Negocio		1.909	570	95,88%
Seguridad de la Información y Ciberseguridad		1.917	365	96,28%



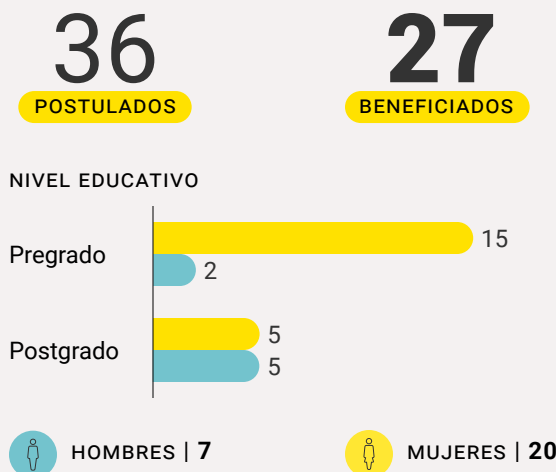
Actualmente existen cinco comunidades de práctica activas, donde los colaboradores tienen la oportunidad de desarrollar sus conocimientos, reforzar habilidades y compartir experiencias de forma voluntaria con personas apasionadas por temas de su interés.

COMUNIDAD	NÚMERO ENCUENTROS	ASISTENTES PROMEDIO
Tecnología	4	160
Agilismo	6	35
Analítica	7	40
Aprendamos con experiencia	5	62
Comercial	3	150

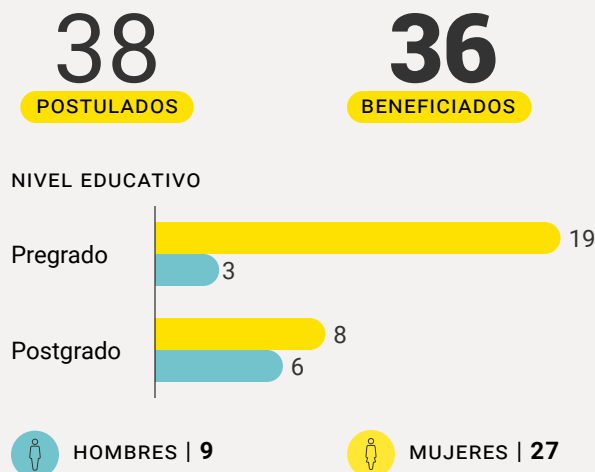


Este fondo, dirigido a estudiantes de programas de educación superior, tiene como objetivo incentivar el rendimiento académico de los colaboradores. Se llevó a cabo la asignación de recursos dos veces en el año. La distribución de este año fue la siguiente:

Beneficiarios Fondo Educativo 2023 - I



Beneficiarios Fondo Educativo 2023 - II



Master Ejecutivo en Analítica 2.0

Como parte del compromiso con la formación del talento humano, **más de 50 colaboradores** de diversos equipos se graduaron del programa Máster Ejecutivo en Analítica 2.0, en colaboración con la Fundación Universitaria CEIPA. Esta colaboración potenció la capacidad de tomar decisiones basadas en datos, mejorar el análisis y lograr predicciones importantes para el negocio.



Evaluación de desempeño y competencias

GRI 404-3 La valoración de competencias es una herramienta fundamental para la gestión del talento en Tuya. Esta evaluación permite medir y analizar las habilidades y capacidades de los empleados, basándose en 8 competencias clave. La información obtenida ha sido valiosa para tomar decisiones estratégicas, desde la selección y el desarrollo del talento hasta la mejora del desempeño de los equipos. Más allá de evaluar qué conocimientos y habilidades poseen los colaboradores, también se hizo un enfoque en el cómo aplican esos conocimientos, lo que contribuye a una gestión más eficaz y a un entorno laboral en constante mejora. En este contexto, la evaluación de competencias se convierte en una herramienta fundamental para impulsar tanto el crecimiento personal y profesional, así como el éxito de la Compañía.

Las **“Conversaciones tú a tú”** representan la base más importante en estos ejercicios de valoración: se trata de una estrategia de desarrollo altamente efectiva que se impulsa de manera periódica y continua durante todo el año. Esta estrategia se centra en un diálogo bidireccional entre líderes y miembros del equipo, lo que facilita la retroalimentación, la creación de planes de desarrollo, el establecimiento de metas, la retención del talento, la comunicación abierta y la solución de problemas. La valoración de competencias del año 2023 se realizará en los meses de enero y febrero del 2024.

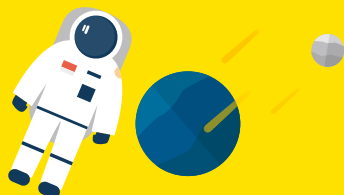


Competencias Tuya

1

SENSIBILIDAD

por el cliente



Cultivo la **confianza** con **nuestros clientes y nuestros colaboradores**, entendiendo y anticipándome a sus realidades, para ofrecerles **una experiencia que los enamore**.

2

VISIÓN

de futuro



Vivo en **modo dron**, observando y planificando el futuro, **entendiendo profundamente el entorno para pasar de la visión a la acción** y así lograr los resultados esperados.

3

Innovación



Me atrevo a **experimentar e implementar nuevas y mejores formas de hacer las cosas**, buscando siempre **generar valor**.

4

Colaboración

Lo que apporto impulsa a otros y lo que otros hacen me impulsa a mí, alcanzando **objetivos compartidos** y construyendo **relaciones de confianza**.



5

BALANCE

de stakeholders



Conozco y me relaciono con mis **grupos de interés**, con el fin de **generar valor a través del equilibrio** entre los **diferentes intereses y puntos de vista**, para así **remover obstáculos**.

6

RESILIENCIA

y cambio

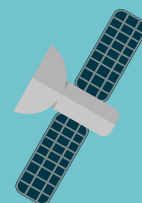


Acepto el cambio como **herramienta de creación**, me recupero ante los contratiempos, **aprendiendo** y tomando **lo mejor de ellos** para **evolucionar**.

7

VISIÓN

digital

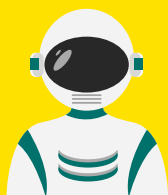


Descubro **soluciones y tendencias digitales** que me retan a **pensar diferente en pro de las personas, los procesos y la tecnología**, porque sé que mi gran legado es **generar impacto por medio de experiencias extraordinarias**.

8

Desarrollar

el talento



Impulso **la mejor versión** de cada uno de los miembros de mi equipo, confiando en su talento, reconociendo sus resultados, retroalimentándolos y asignándoles retos.

Lo nuevo y diferente para el 2024

CULTURA Y LIDERAZGO

- ▶ Cultura centrada en el aliado, cliente y la experiencia.
- ▶ Modelo de liderazgo consciente.
- ▶ Planificación del talento.
- ▶ Diversidad, equidad e inclusión.

EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

- ▶ Propuesta valor empleado.
- ▶ Bienestar financiero.
- ▶ Bienestar físico y mental.



ATRACCIÓN Y FIDELIZACIÓN

- ▶ Calidad en la selección.
- ▶ Trayectorias de carrera.
- ▶ Upskilling nuevos conocimientos.

TRANSFORMACIÓN

- ▶ Evolución formas de trabajo.
- ▶ Analítica para el talento.
- ▶ Automatización de procesos.
- ▶ Integración plataformas talento.

En el año **2024**, Tuya enfrentará nuevos retos y oportunidades en un mercado financiero en constante cambio. La proyección para este próximo período se centra en el continuo desarrollo de la capacidad estratégica de gestión del talento. Con este fin, Tuya se dedicará a **fortalecer sus capacidades de experimentación y analíticas para satisfacer las necesidades cambiantes de sus aliados y clientes**. Además, se hará hincapié en un componente clave que se basa en las **conexiones humanas, promoviendo la empatía y la resiliencia**.

La cultura y el liderazgo de Tuya continuarán fortaleciéndose para apoyar el desarrollo de sus colaboradores. Se reforzará la cercanía con los aliados y clientes para asegurar una experiencia óptima, consolidando **una cultura centrada en el cliente**. Asimismo, se mantendrá la prioridad en el logro de resultados con el fin de propender por la rentabilidad y sostenibilidad de la organización.

Además, se potenciarán los **espacios de conversación abierta para cultivar un ambiente culturalmente diverso y psicológicamente seguro**.

Se continuará con el **desarrollo de competencias y habilidades**, aspectos esenciales para adaptarse a la transformación y a los momentos de cambio. El objetivo primordial es desarrollar las capacidades necesarias para alinearlas con la estrategia del negocio. Por ello, **se priorizará la inversión en la formación de los colaboradores en habilidades pertinentes para el futuro del trabajo**. Se impulsará el desarrollo del talento a través de programas de formación continua y alianzas con instituciones educativas.

Se continuará acompañando la **salud financiera, mental y física** de los colaboradores, propiciando un entorno de trabajo seguro y saludable. **Conservar y atraer al mejor talento**, bajo criterios de diversidad, seguirá siendo fundamental para garantizar la ejecución de la estrategia. El enfoque en la analítica para el talento será crucial para profundizar en el conocimiento de los empleados, sus necesidades y potenciar así los programas de beneficios para el empleado, fortaleciendo la propuesta de valor. Se enfocará en una **comunicación clara, transparente y constante**, además de una adecuada gestión del cambio, elementos fundamentales para seguir apoyando al talento.

Estas estrategias tienen como objetivo principal fortalecer el bienestar de los empleados, mejorar las habilidades de liderazgo y promover el desarrollo profesional continuo, todo esto con miras a retener y atraer el mejor talento para el año 2024.





Ecosistema de aliados



ODS



Alianzas con propósito

Para ser la solución financiera del retail y como punto de partida de un modelo de negocio B2B2C, Tuya desarrolla propuestas de valor buscando que los aliados puedan fidelizar sus clientes, crecer su negocio y fortalecer su marca.



Junto al Grupo Éxito se trabaja con el fin de impulsar la inclusión financiera en todo el territorio colombiano, a través de una red de más de 490 almacenes en 23 departamentos, brindando a los clientes de la base de la pirámide la oportunidad de cumplir sus sueños y los de sus familias. Esto se logra mediante la generación de experiencias únicas, positivas y de valor que acompañen los diferentes momentos de vida del cliente y con una oferta de productos de alta calidad a precios competitivos, respaldados por la confianza y la experiencia del mayor *retail* de Colombia.

En el portafolio de Grupo Éxito, Tuya dispone de diferentes productos financieros como créditos de libre inversión, tarjetas de crédito, ofrecimiento de seguros, y depósitos de bajo monto. Estos productos se complementan con propuestas de valor que resuelven las necesidades cotidianas de los clientes y con alternativas que les permitan disfrutar de beneficios, por ejemplo, el ahorro que pueden obtener al acceder a promociones del retail usando los productos de Tuya, lo que a su vez maximiza las capacidades de los aliados.

Con su portafolio de productos, Tuya no solo aporta a la inclusión financiera, también fomenta la inclusión digital al brindar a los colombianos la posibilidad de realizar compras y pagos en línea. Actualmente, los productos de Tuya se han convertido en el principal medio de pago utilizado en las ventas digitales del Éxito.



Tuya avanzó en soluciones financieras para fortalecer la propuesta de valor del aliado, fidelizar los clientes y acompañarlos en su cotidianidad cubriendo sus necesidades de financiación, lo que se reflejó en:



Ser el principal medio de financiación en el Éxito, participando en el **61% de las ventas**, apalancado en la financiación de productos de electrodomésticos.



Más del **87% de la facturación de los clientes** dentro del *retail* se destinó para compras en categorías de bienestar tales como celulares, televisores, computadores, vestuario, alimentos y aseo.



Se finalizó **la transformación del portafolio de tarjetas de crédito con la migración de Tarjeta Éxito marca privada a Tarjeta Éxito Mastercard**, con la que los clientes disfrutaron 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.



El lanzamiento de Tarjeta Éxito Mastercard y Créditos con garantía otorgada por parte del Fondo Nacional de Garantías, con la finalidad de que un mayor número de personas pudieran tener acceso al sistema financiero. En particular se logró acompañar a **más de 1.555 clientes en 68 almacenes Éxito en el país**.



Se **diversificaron los canales** permitiendo que los clientes puedan modificar el valor y número de las cuotas de sus compras y avances a través de la App Tuya, con diferentes formas de hacerlo como pago mínimo alterno y ajuste de cuota.



Se acompañó al *retail* en la **apertura de más de cinco almacenes** lo que representa una oportunidad para dar acceso financiero a más colombianos y aportar al desarrollo del país, abarcando nuevas zonas como la isla de San Andrés.



Se logró un crecimiento del **24%** en el número de clientes que compran en canales digitales frente a 2022, lo que ratifica el propósito de continuar aportando a la inclusión digital del país.



Se brindó al **7%** de los clientes nuevos la oportunidad de tener una primera experiencia crediticia en el sector. Cerca del 48% de estos clientes tienen ingresos de hasta 2 SMMLV.



El 2023 fue un año de nuevos retos para esta alianza con el fin de fortalecer la propuesta de valor y trazar el camino para llegar a ser **"la tarjeta de crédito con el mejor servicio al cliente del país"**, a través de una transformación de la experiencia hacia procesos simples, construcción de una comunicación cada vez más clara y fácil para los clientes. Asimismo, se plantearon los siguientes retos:



La experiencia inicia desde la entrega de la tarjeta. El reto durante 2023 fue definir cómo **aprobar una tarjeta Alkosto apoyando al cliente que necesita una financiación**, con un cupo adecuado a sus necesidades, logrando que 8 de cada 10 clientes hicieran uso de la misma en el primer mes.



Se fortaleció la **atención de clientes a través de los canales digitales** con la habilitación de la App Tuya y la salida de un canal de WhatsApp exclusivo para clientes de la alianza. Así pueden acceder a la información de su tarjeta de manera fácil desde su celular.



La tarjeta privada finalizó su ciclo y ahora los clientes tienen una tarjeta **Mastercard con la que pueden tener acceso a uso en compras en otros comercios, uso internacional, realización de avances en efectivo en cajeros electrónicos y el proceso de adopción digital**. Este cambio fue positivo y promovió la frecuencia y preferencia de uso, logrando que al finalizar el año las compras en otros comercios crecieran, y al cierre del año representaran el **45% del uso**.



Productos que contribuyen con la propuesta de valor para los aliados

La propuesta de valor para los aliados y los clientes no es posible sin la evolución de los productos, que al estar presentes en la cotidianidad de las personas les brindan la posibilidad de cumplir sus sueños y cubrir sus necesidades. Es por esto que Tuya durante el 2023 se enfocó en:



Impacto de los seguros en el bienestar financiero de los clientes

De acuerdo con Fasescolda, el seguro cumple varias funciones valiosas para una sociedad. Tal vez la más importante se encuentra en su capacidad de compartir, agrupar y transferir riesgos, así como suavizar el consumo ante choques adversos que enfrentan las personas mediante la compensación por pérdidas y que en ausencia de seguros, son atendidos con mecanismos ineficientes. Las pólizas de seguros tienen como objetivo indemnizar con una renta o un capital a las personas aseguradas.

Tuya, consciente del impacto social del seguro y su contribución al bienestar financiero de sus clientes, durante el 2023 transformó la propuesta de seguros ofrecidos a través de su red y se enfocó en la protección, acceso digital y mejoramiento de la experiencia, ratificando su compromiso con la inclusión, innovación y sostenibilidad.

Seguros y asistencias:

Desde el corazón de la estrategia se encuentra la premisa de que los seguros no solo deben ofrecer protección, sino empoderar a quienes confían en la Compañía.

En el 2023 Tuya transformó la propuesta de valor de los seguros voluntarios para que sea una propuesta modular y adaptable a las necesidades y momentos de vida de las personas.

Hoy son más de

384.000 PERSONAS

CON ACCESO A UN SEGURO VOLUNTARIO, contribuyendo así al cierre de la brecha de inclusión y 1.4 millones de clientes cuentan con un seguro deudor que los protege de muerte, accidente y desempleo.



Proceso simplificado, experiencia mejorada

Se redefinió la experiencia del cliente al simplificar los procesos de solicitud y gestión de reclamos. La dedicación a la transparencia y la eficiencia, ha generado una mayor satisfacción entre quienes confían en Tuya para proteger lo que más valoran.

Gracias a esta transformación, se acompañó a cerca de

22.000 FAMILIAS

en momentos de dificultad durante el 2023.

Alcanzar estos hitos no habría sido posible sin la confianza y colaboración de los clientes. Tuya se comprometió a seguir innovando y trabajando incansablemente para superar sus expectativas en el futuro.

El 2023 no solo fue un año de éxitos en seguros, sino **un testimonio del firme compromiso** de poner al cliente en el centro de la estrategia de la Compañía.





Garantías para tarjetas de crédito y créditos

La alianza estratégica con el Fondo de Garantías de Antioquia (FGA), en virtud de la cual se cuenta con garantías para respaldar las tarjetas de crédito y los créditos de libre inversión otorgados por Tuya, es un compromiso sólido para fortalecer la accesibilidad financiera. Esta colaboración no solo refuerza la estabilidad del producto, sino que también demuestra un enfoque proactivo hacia la inclusión financiera al aprovechar recursos especializados. La alianza con el FGA se posiciona como un pilar fundamental para la viabilidad y éxito a largo plazo de la iniciativa.

El compromiso de proporcionar acceso al crédito en Colombia respaldado por garantías, refleja una iniciativa clave para promover el cierre de brecha de inclusión financiera. En alianza con el FGA, se desarrolló un producto que facilita la participación de un segmento más amplio, que contribuye significativamente a empoderar a colombianos que podrían haber enfrentado barreras de acceso. Este enfoque busca no solo impulsar el crecimiento económico, sino también mejorar la calidad de vida al brindar oportunidades financieras a un espectro más amplio de la población.

En 2023 se inició con el piloto, impactando

1.555 CLIENTES.



Adopción digital con billeteras

El crecimiento destacado en la adopción de billeteras digitales marca un hito positivo en la estrategia de Tuya. La integración con plataformas líderes como Apple Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay y TuyaPay, la billetera de Tuya, refleja el compromiso con la accesibilidad y la innovación.

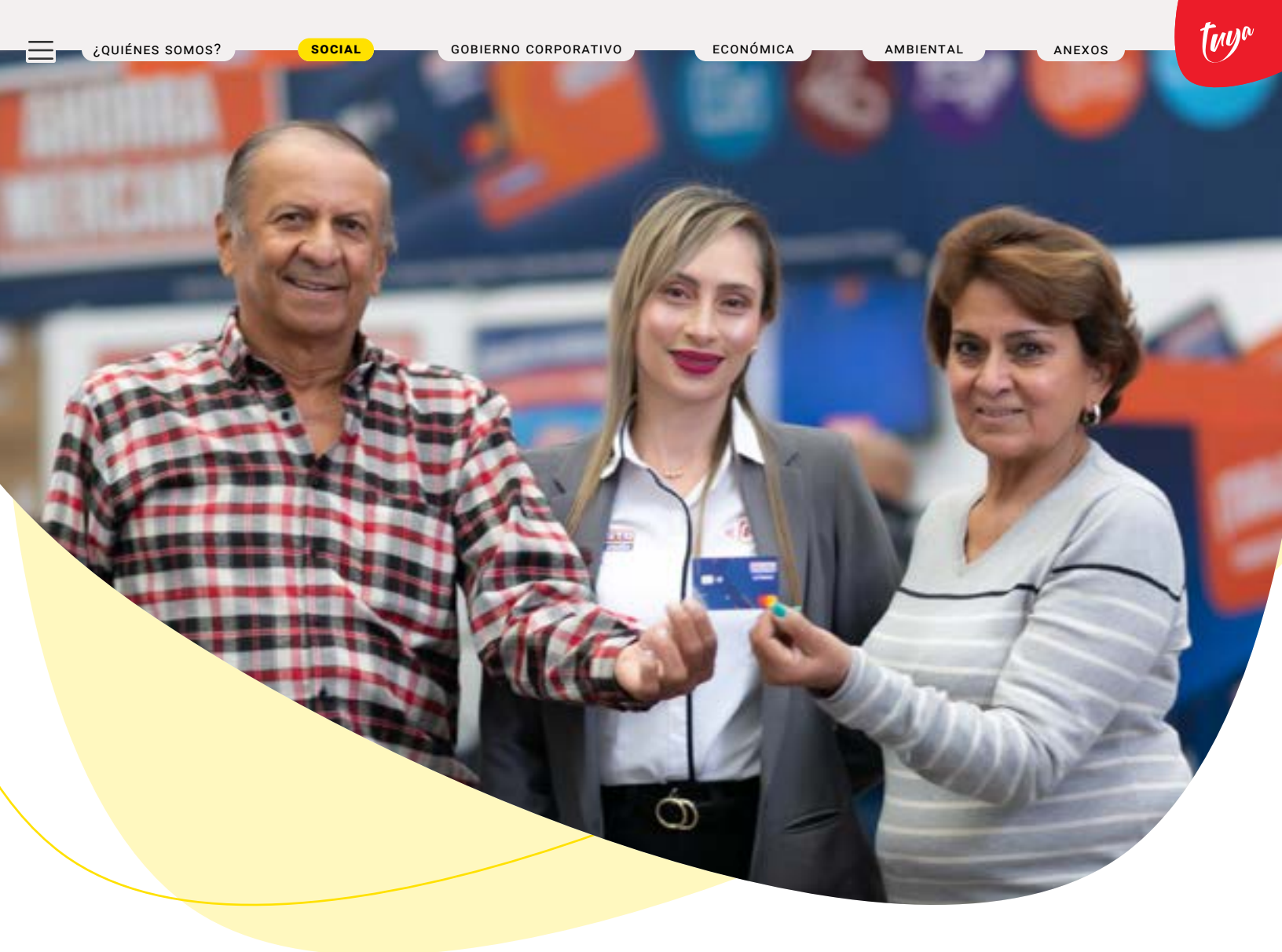
Al cierre de 2023 **más de 1.3 millones de clientes** han experimentado, desde marzo de 2023, la comodidad de realizar compras directamente desde sus dispositivos móviles, impulsando así una experiencia más ágil y segura.



Inteligencia artificial en la aprobación de transacciones

La implementación exitosa de inteligencia artificial ha sido un catalizador fundamental en la optimización de la aprobación de transacciones, elevando la eficiencia y la seguridad de las operaciones. En el último año, se han procesado más de 21 transacciones mediante estas soluciones, logrando una aprobación del 80% de las transacciones.

Este avance tecnológico no solo ha redefinido los estándares operativos, sino que también ha dejado un impacto tangible en la experiencia del usuario, ofreciendo transacciones más rápidas, seguras y sin contratiempos. Este enfoque pionero en la inteligencia artificial refleja el compromiso continuo de proporcionar servicios financieros de vanguardia que realmente mejoren la vida de los clientes.



Inclusión financiera



ODS



La inclusión financiera es un concepto de carácter multidimensional que incorpora elementos tanto del lado de la oferta de productos financieros como del de la demanda, siendo sus dimensiones básicas **el acceso, el uso, la calidad y el impacto sobre el bienestar financiero** de las personas, familias y hogares, así como sobre la innovación, productividad y crecimiento de las empresas.

La inclusión financiera constituye un factor importante para **el empoderamiento y autonomía económica** de las personas.

De esta manera, facilitar el acceso de los consumidores a los productos y servicios financieros permite a estos ampliar sus posibilidades de desarrollo productivo, personal y familiar.



ACCESO

- Capacidades existentes para utilizar los servicios y productos financieros formales disponibles en el mercado.
- Incluye cobertura a nivel de territorio, tipos de portafolio, canales físicos y digitales.



USO

- Permanencia y profundidad del uso de los productos y servicios financieros. Incluye información sobre la regularidad, frecuencia y duración de la utilización a lo largo del tiempo.
- El uso también involucra que tipo de combinación de productos y servicios financieros utiliza la persona o su familia.



CALIDAD

- Relevancia del producto o servicio financiero dentro de las necesidades del estilo de vida de los consumidores.
- Incluye la experiencia de los consumidores con el producto o servicio y se manifiesta a través de sus opiniones y actitudes sobre estos.

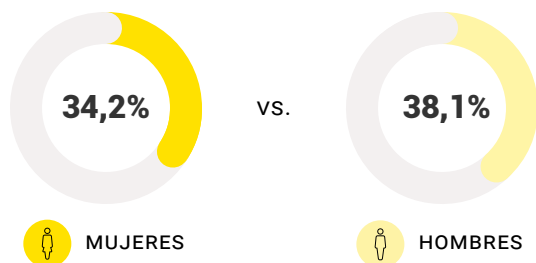


BIENESTAR

- Mide el impacto de un producto o servicio financiero en la vida de los consumidores. Cuando se evidencian cambios en el consumo, bienestar y mejoramiento de la calidad de vida.

Aporte de Tuya a la inclusión financiera del país en 2023

Aproximadamente el 64% de la población colombiana no tiene acceso a un crédito formal,¹ lo que se convierte en una trampa de pobreza, razón por la cual las personas tienden a tomar la opción de acudir a medios de financiamiento informal que menoscaban su bienestar y que disminuyen su capacidad de enfrentar choques adversos. **Adicionalmente, la brecha de acceso a productos financieros en cuanto a la participación de mujeres es de 3.9 pp menor frente a la de los hombres.**



Teniendo en cuenta esta realidad, Tuya ha tenido 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 **modelo de negocio único en el país**, pues permite conocer a profundidad el comportamiento de consumo de los clientes y entender mejor que necesitan en un producto o servicio financiero.

Tuya asumió el reto de ser un actor líder al brindar financiamiento a personas de la base de la pirámide, las cuales no han tenido oportunidades de ingresar al sistema financiero formal y que por ende son personas no bancarizadas o con ingresos de hasta 2 SMMLV.

¹ Reporte de Inclusión Financiera, Banca de las Oportunidades 2022

En este sentido Tuya entiende **la inclusión financiera como la posibilidad de brindar acceso oportuno y adecuado a la población tradicionalmente desatendida por el sector financiero a canales, productos y servicios financieros (ahorro, pagos, transferencias, crédito y seguros) de calidad, e impulsar el uso efectivo de los mismos para satisfacer las necesidades de dicha población y promover el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida.**

Por esta razón, para Tuya la inclusión financiera es una bandera y uno de los principales movilizadores de sus acciones como Compañía, que busca sumar esfuerzos para que la población de la base de la pirámide, que está por fuera del sistema financiero, tenga acceso y haga uso responsable de los productos que Tuya ofrece.

Una de las maneras de cumplir el sueño de transformar positivamente la vida de los clientes, es **acompañándolos en el camino de usar responsablemente sus productos y tomar decisiones informadas con respecto a sus finanzas.** Por esta razón, se diseñó un modelo de medición de la inclusión que considera variables a partir de las cuales se puede medir el impacto de las acciones debido a que se ha entendido que no solo es importante brindar acceso sino también entregar capacidades y herramientas para que la experiencia de uso de los productos sea responsable, informada y de calidad.

Este tablero de medición permite definir metas y tener trazabilidad de los resultados, sin embargo, es importante aclarar que el tablero no da una calificación única, sino que permite hacer seguimiento a la gestión. Estos son los logros desde las dimensiones de inclusión financiera en 2023:



Acceso

Tuya tiene como propósito atender y ofrecer financiación al segmento “Cliente Oportunidad”, el cual está compuesto por personas sin experiencia crediticia o con ingresos inferiores a 2 SMMLV, a los cuales se les ofrece tarjetas de crédito, créditos no rotativos y seguros a través de los canales físicos, digitales y telefónicos contribuyendo a la financiación responsable que necesita esta población.

A partir del conocimiento y exploración profunda del cliente, se tiene un entendimiento de las necesidades de este y con base en estos insumos se desarrollaron propuestas de valor para el “Cliente Oportunidad” y de esta manera ayudarlos a crecer, acompañarlos y contribuir al cierre de esta brecha social.

+18.700 CLIENTES

accedieron por primera vez a un producto financiero mediante Tuya durante el año 2023.

En toda su historia, la Compañía ha dado acceso a

+1,9 MILLONES DE COLOMBIANOS,

de los cuales más del **52% han sido mujeres** que han podido transformar sus vidas positivamente, además de impulsar su independencia financiera, así como el desarrollo y bienestar de sus familias.

Por su parte, para el año 2023 **más del 39% de los clientes** de la Compañía tenían **ingresos de hasta 2 SMMLV** y durante el año Tuya dio acceso a un producto de crédito a **más de 127.000 nuevos clientes** con este nivel de ingresos.

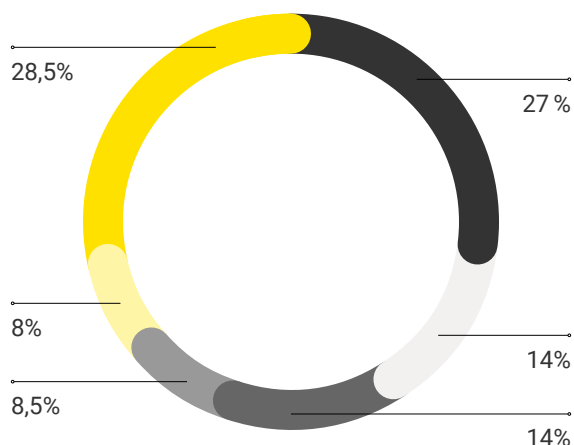
Cerca del **47% de los clientes de Tuya son mujeres** que además tienen un mejor comportamiento de pago siendo su índice de cartera vencida de 30 días de mora, 4 puntos porcentuales por debajo de los hombres, contribuyendo a cerrar así la brecha de inclusión financiera que tienen las mujeres en el país.

Por otra parte, **los seguros ofrecidos a través de la red de Tuya, tienen como objetivo indemnizar con una renta o un capital a las personas aseguradas y son productos financieros que ayudan a las personas y familias a suavizar el consumo ante choques adversos como desempleo, enfermedad, fraude, entre otros.** Tuya, consciente del impacto social del seguro y su contribución al bienestar financiero de sus clientes, durante el 2023 **transformó su portafolio de seguros y se enfocó en la protección, acceso digital y mejoramiento de la experiencia.**



Vale la pena resaltar que, durante 2023, **más de 80.800 clientes con ingresos de hasta 2 SMMLV** fueron protegidos con seguros voluntarios, de los cuales el **60% son mujeres** y el **40% son hombres**.

Clientes con **seguros voluntarios** con ingresos de hasta 2 SMMLV



- Clientes con **seguro contra fraude**
- Clientes con **seguro de vida voluntario modular**
- Clientes independientes con **seguro que cubre incapacidad**
- Clientes con **seguro de desempleo**
- Clientes con **seguro de protección de cáncer**
- Clientes con otros **seguros entre ellos combinación de distintas coberturas de los seguros mencionados anteriormente**

“**... Le comenté mi situación a un asesor, que quería cancelar la tarjeta porque estaba en un tratamiento médico... realmente me quedé sorprendida porque me cubrieron la deuda... Fue fácil y rápido la guía para la reclamación del seguro**”.

Cecilia



Uso

Tuya siendo banca retail ha recorrido un camino por más de 20 años en el que ha creado un círculo virtuoso que **habilita las mejores soluciones financieras y no financieras para los clientes de los aliados**. Al tener un modelo de negocio basado en el conocimiento profundo de las necesidades de los clientes, la dinámica de compras, visitas y comportamiento de compra de los clientes ha podido brindar inclusión financiera.

Además, cuando se analiza qué compraron estos segmentos, se evidencia que **cerca del 87% de la facturación se destinó para compras en categorías de bienestar tales como alimentos, aseo, vestuario, electrodomésticos y tecnología**.

Tuya al estar presente en el ecosistema del *retail* ha ampliado su alcance para entregar una gran oferta de soluciones financieras cotidianas a las personas. Asimismo, de la mano de los aliados ha logrado identificar los siguientes casos de generación de bienestar en el uso de los productos y servicios, lo que deja en evidencia la contribución del crédito de consumo en mejorar la calidad de vida de los clientes:



La compra de un “smartphone” por mujeres de la base de la pirámide, les permite acceder a aplicaciones como venta de catálogos que contribuyen a generar ingresos adicionales para sus hogares. El celular se vuelve una herramienta de trabajo más que un artículo de lujo.



La compra de un computador para una persona no solo representa poder brindar una herramienta de estudio para ella o su familia, sino que puede ser la posibilidad de aumentar sus ingresos futuros gracias a los impactos positivos que tiene la educación en las personas, pues posibilita el acceso a mejores oportunidades laborales, entre otros.



La compra de una lavadora representa la optimización en el uso del tiempo, pasando de lavar a mano a lavar en lavadora, lo que le permite poder realizar otras labores que le puedan generar ingresos a ese núcleo familiar o simplemente disponer de mayor tiempo para destinarlo a otras actividades.



Calidad

Esta dimensión es muy relevante para la Compañía porque más allá de brindar acceso al sector financiero y que los clientes usen frecuentemente sus productos y servicios, para Tuya es un compromiso brindar una experiencia positiva y satisfactoria a sus clientes, al ser una Compañía cliente céntrica.

Tuya mide la calidad desde los siguientes frentes:



El **Indicador de Conocimiento Financiero**, el cual mide el entendimiento que tienen los clientes sobre temas claves para el manejo responsable de sus productos y su comportamiento en el mundo financiero.



El **NPS** (Net Promoter Score, por sus siglas en inglés) es una métrica utilizada para medir la recomendación de los clientes de una marca. Se basa en una pregunta principal: “en una escala de 0 a 10, ¿qué tan probable es que recomiende a la empresa a un amigo o un familiar?”

En 2022 el Indicador Conocimiento Financiero de los clientes se midió de manera agregada para los dos segmentos anteriormente mencionados, con un resultado consolidado del 66%. En 2023 se definió que la medición de este indicador se realizaría para cada segmento. En este orden de ideas, **el conocimiento de los clientes a quienes Tuya brindó su primera oportunidad en el sistema financiero se ubicó en 2023 en**

86,5%

y para los clientes con ingresos de hasta 2 SMMLV en 2023 fue del 87,1%, ratificando este incremento el trabajo que se hace desde el frente de educación financiera.



Además, se continuó trabajando en el **nivel de satisfacción para los clientes de inclusión, “Primera vez” y los de “Ingresos de hasta 2 SMMLV”,** mediante los siguientes planes de acción ejecutados durante el año:

- ▶ Revisión profunda frente al proceso de envío de extractos a los clientes y construcción de una campaña de sensibilización para la captura correcta de datos del cliente.
- ▶ Capacitación y sensibilización de la fuerza comercial con el fin de entregar herramientas para acompañar al cliente y brindar una experiencia más clara. Asimismo, se inició una serie de conversatorios periódicos con los Líderes Comerciales Regionales donde se compartieron temas importantes de experiencia, recibiendo de su parte retroalimentaciones sobre lo que vive el cliente en los Centros de Atención de Tarjetas de Tuya.
- ▶ Capacitación trimestral a los asesores de cobranza con el fin de fortalecer los temas o procesos con oportunidades de mejora de cara al cliente.
- ▶ Rediseño de los mensajes de cobranzas con la finalidad de que sean cada vez más humanos y tengan el *call to action*.
- ▶ Ajustes del Modelo de Atención Comercial (MAC) alineado al plan de nuestro aliado Alkosto de ser la tarjeta con el mejor servicio al cliente.
- ▶ Con el fin de mejorar la experiencia del cliente se trabajó en el fortalecimiento de los canales de recaudo haciendo foco principalmente en el recaudo virtual.



Es gratificante ver como los clientes reconocen a Tuya como esa Compañía que les permitió convertirse en ciudadanos financieros:

“

Disfruto de todos los beneficios que me entrega Tuya como los descuentos de mercado, poder hacer avances cuando se necesita de manera muy rápida y poder sacar algún electrodoméstico. De mi parte los felicito y deseo que les siga yendo muy bien para que nos puedan seguir sirviendo”.

Lina Maria



“

Me ha ayudado para pagar la universidad y la educación de mis hijos porque soy de Tarso, un pueblo del Suroeste antioqueño y cada vez que puedo ir voy al Éxito y son muy formales y ágiles con los avances monetarios”.

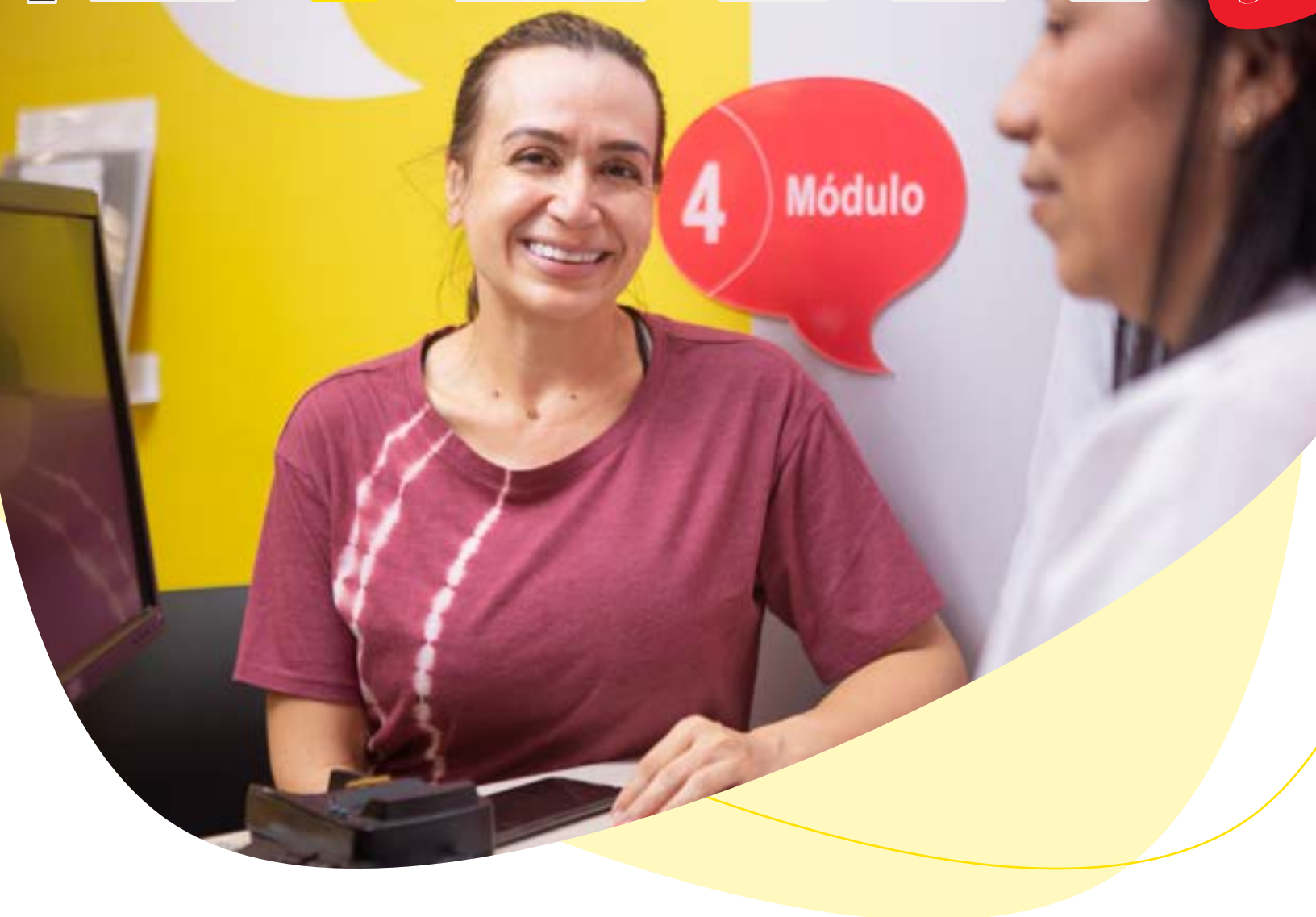
John Jaime

“

Me llegó un correo electrónico confirmándome un pago de \$900.000, me pareció excelente el pago que se me generó a partir del seguro por desempleo, porque me encuentro desempleado y pues la verdad pude hacer válido el seguro que estaba pagando con la tarjeta. Sí, me sentí acompañado y cumplieron con las fechas pactadas, me indicaron que se demoraban aproximadamente cinco días hábiles y pues se tardaron exactamente esos días en darme respuesta, me dieron una solución y estoy muy contento con el servicio”.

Víctor





Educación financiera

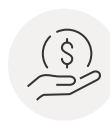


ODS



La Compañía tiene estructurado el programa de Educación Financiera “Cuentas con Tuya” en el marco de la normatividad vigente, el cual tiene como propósito ser parte de la cotidianidad de los clientes y la sociedad, generando una inclusión financiera responsable y acompañándolos para que mejoren su bienestar financiero, haciendo buen uso de sus productos.

En el 2023 con el programa de Educación Financiera, la Compañía se enfocó en desarrollar las siguientes iniciativas bajo los pilares de:



**ACOMPANIAMIENTO
FINANCIERO**



**BIENESTAR E INCLUSIÓN
FINANCIERA**

Como un gran logro adicional, que no está enmarcado en los tres pilares anteriormente mencionados, se obtuvo el **Sello de Educación Financiera en categoría “Gestión de Capacidades” Nivel II, otorgado por la Superintendencia Financiera de Colombia**. Este sello acredita a la Compañía con los requisitos de pertinencia, calidad e idoneidad y la posiciona como un referente en la materia en el país. Tuya se ubicó en el tercer lugar del podio.

Esta certificación está relacionada a las iniciativas del programa como campañas masivas, educación financiera a través de redes sociales e interacción con diferentes segmentos de clientes. Actualmente, se está avanzando para lograr la certificación del nivel III.



Los logros para el programa de educación financiera en la dimensión de **acompañamiento financiero** fueron:

Campañas y comunicaciones masivas:



Se ejecutaron **campañas dirigidas a clientes con el fin de incentivar el uso responsable de los productos financieros**, a través de temas como: control de gastos, gastos conscientes, pago a tiempo, fechas de pago, centrales de riesgo, seguridad y prevención del fraude, con una efectividad promedio de lectura del 30%.



Adicionalmente, se diseñó una **estrategia de educación financiera con foco en fraudes**, con la cual se logró impactar a más de

1.000.000

CLIENTES POR MES

y **655 empleados** de la fuerza comercial, a través de comunicaciones masivas por mail, SMS, charlas, contenidos en la web y la App, con el propósito de sensibilizarlos sobre las diferentes modalidades de fraudes y promoviendo el cuidado de su información.



Se continúa trabajando en diferentes campañas masivas que buscan llegar al 100% de los colaboradores de la Compañía, a través de mensajes, comunicados y campañas en redes sociales con temas relacionados con el ahorro, la inflación, las tasas de interés, el manejo responsable de la tarjeta de crédito, tips para usar el dinero, entre otros, con el fin de entregar herramientas para promover su salud financiera.



Como una manera de continuar aportando a la centricidad en la experiencia del cliente, se realizó la campaña **“Mi conocimiento mi cliente”** a través de la cual se hizo sensibilización y se tuvo una participación de

617

COLABORADORES DE LA FUERZA COMERCIAL para el primer semestre y

715 para el segundo semestre, se amplió el alcance a otros canales como telemarketing. Esta campaña se enfocó en temas asociados con la educación financiera de los clientes y el conocimiento que deben tener sobre los productos para una debida atención.



Durante las promociones del Éxito realizadas en el mes de octubre, se realizó acompañamiento a los clientes a través de comunicaciones masivas por los diferentes canales digitales, mail, SMS, web y app, con tips sobre el historial crediticio, la importancia de pagar a tiempo y estar al día en sus pagos, el ahorro y la seguridad.



Para apoyar el mes del ahorro, celebrado en octubre en el sector financiero, Tuya se sumó a una iniciativa de comunicación masiva, incentivando a los clientes de TuyaPay a usar su cuenta digital como una herramienta que les permita generar el hábito de ahorro y alcanzar sus metas, además de tener un fondo para imprevistos. El alcance que se tuvo con esta campaña fue de

53.308

CLIENTES

Y PRESENCIA EN REDES SOCIALES.



En articulación con **Incocrédito** Tuya participó en la Semana de la Seguridad Digital, la cual tuvo como propósito minimizar la problemática que se vive actualmente con las técnicas de ingeniería social que utilizan los defraudadores para obtener información confidencial de las personas y robar sus datos; 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.



Como parte del acompañamiento que se brinda a los colaboradores, se llevó a cabo un taller de bienestar financiero para 31 practicantes y aprendices donde se habló de la importancia de llevar un control de gastos, cómo hacer uso responsable de una tarjeta de crédito y tips de ahorro.

Para la dimensión de bienestar e inclusión financiera se logró:



Participar en la iniciativa mundial **Global Money Week**, la cual tiene como objetivo sensibilizar a los niños y jóvenes desde una edad temprana, para que sean financieramente conscientes.

Se realizaron diferentes actividades en instituciones como:



Fundación Ratón de biblioteca, Fundación Proyecto de Vida y en la Institución Educativa San José de Itagüí, donde se impactaron alrededor de **200 niños, niñas y jóvenes en las ciudades de Medellín y Bogotá.**

También se tuvo presencia en redes sociales reforzando el mensaje de la iniciativa y generando consciencia sobre finanzas saludables, ahorro y cuidado de los recursos.

Tuya en la Global Money Week





Voluntariado de la Fundación Éxito

SASB FN-CB-240a.4. Tuya diseñó una iniciativa de **educación financiera con enfoque de género**, bajo la cual se realizaron talleres de bienestar financiero con mujeres vulnerables, buscando generar consciencia y fortalecer su capacidad financiera, permitiendo así un empoderamiento a través de la buena relación con el dinero. Gracias a aliados como Comfenalco, Fundación Éxito, Fundación Solo Vida y las alcaldías de Itagüí y Medellín, se logró impactar a 81 mujeres.



Alcaldía de Medellín



Entre los principales hallazgos están que el 82% de las mujeres participantes no tenían productos financieros y el 52% manejan el dinero en el hogar. **Después del taller, se evidenció que las participantes lograron mejorar su conocimiento en un 86%.**



Educación financiera con enfoque de género



Con todas estas iniciativas, Tuya espera **impactar a la mayoría de sus clientes, empleados y a otras personas** y estar presente en actividades de ciudad y país para **transformar vidas positivamente.**



Así mismo, buscando fortalecer esta iniciativa de enfoque de género, se participó por segundo año en el **voluntariado de la Fundación Éxito.**

22

COLABORADORES

DE TUYA acompañaron a

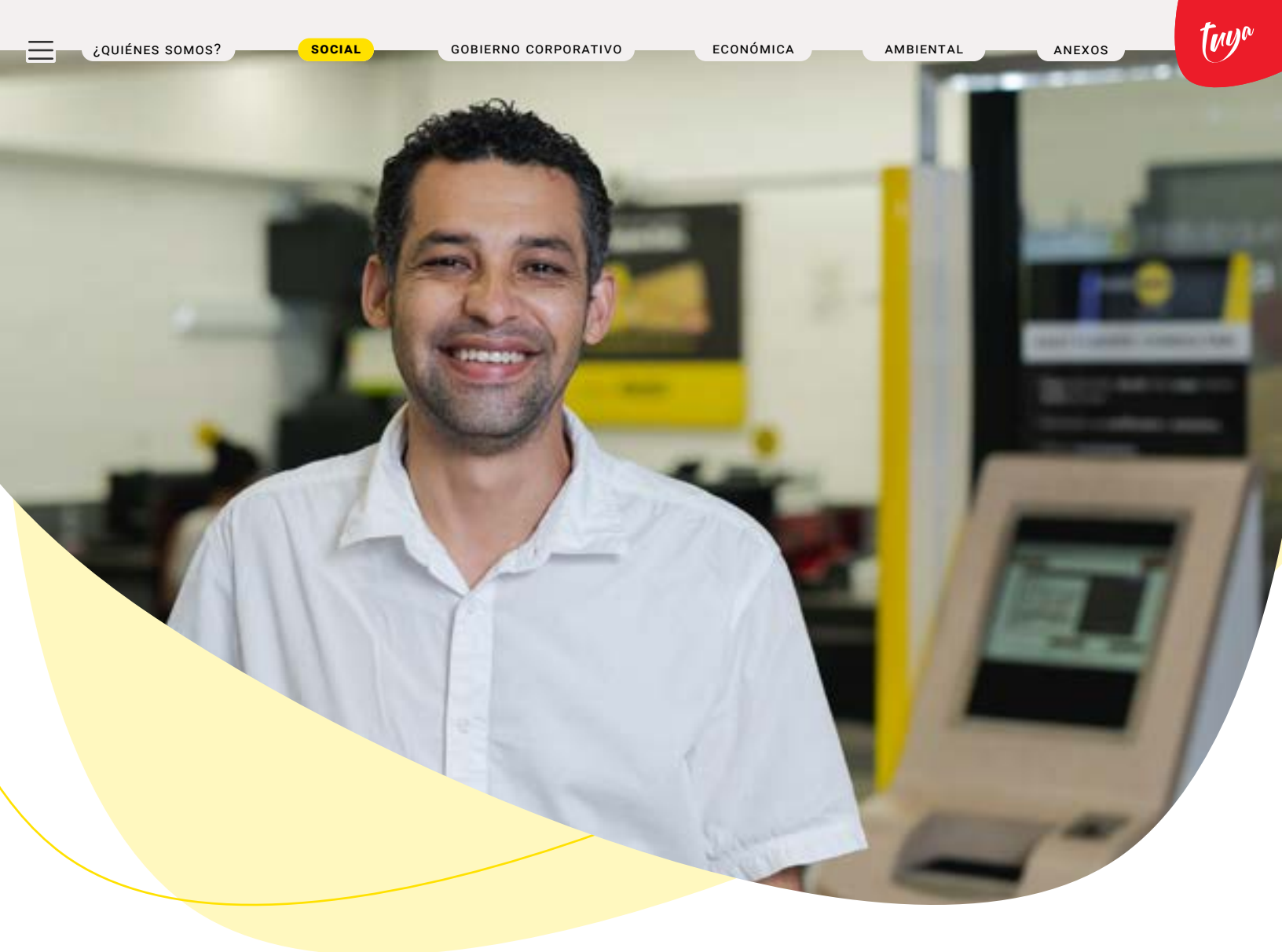
40

MADRES GESTANTES

Y LACTANTES y a sus familias a redimir los paquetes de alimentos donados por Tuya con el propósito de entregar tips de ahorro y consumo responsable.



Tuya, en alianza con la Alcaldía de Medellín, participó con su programa de educación financiera en la **Fiesta del Libro y la Cultura 2023**, donde se dictó una charla sobre bienestar financiero a 40 personas de diferentes edades y género. Con estos espacios se busca entregar herramientas a la comunidad en general, para que mejoren su vida financiera haciendo uso responsable de sus productos de crédito y tomando consciencia de la importancia de la salud financiera en su calidad de vida. Con estos escenarios se llega a otras poblaciones y se extiende el alcance del programa más allá del cliente para poder llegar al consumidor financiero. Con todas estas iniciativas, Tuya espera impactar a la mayoría de sus clientes, empleados y a otras personas y estar presente en actividades de ciudad y país para transformar vidas positivamente.



Experiencia del cliente



ODS



Tuya está convencida que no solo hay que ser buenos vendiendo, sino brindando un buen servicio post venta para que los clientes usen, recomienden y prefieran a Tuya.

Se entiende por experiencia del cliente como la percepción que tiene una persona después de interactuar con cualquier parte de la Compañía, y para que una experiencia sea positiva, se debe partir del conocimiento del cliente con la finalidad de diseñar **productos** de acuerdo con sus necesidades, **canales** conforme con su perfil, **procesos** fáciles y simples y que las **personas** al interior de Tuya siempre resuelvan y sean empáticas.

Los indicadores con los que se mide la experiencia del cliente y con los que se compara Tuya en el sector son: CES, NPS Transaccional, NPS Relacional y PQRS.

El área de Experiencia de Tuya sigue trabajando para movilizar y acompañar a los equipos para que se diseñe en función del cliente y se logre ser una Compañía cliente céntrica, por esto durante el 2023 se **siguió ahondando en el conocimiento profundo del cliente y sus necesidades, se entregaron insumos que permitieron estructurar lineamientos para el diseño de la propuesta de valor de productos financieros dirigido a clientes del segmento informal, reestructurar el plan de Puntos Colombia como programa de fidelización, mejorar las estrategias de promociones en las temporadas, lanzamiento de productos con garantía, implementación y fortalecimiento del nuevo CRM, así como el mejoramiento de la experiencia del cliente al momento de cambiar la tarjeta, entre otros.** Además, se buscó disminuir el nivel de esfuerzo y tener una muy buena percepción de la claridad en los procesos, indicador que se mide en las encuestas de experiencia.

Con el fin de lograr que los procesos, productos y servicios en Tuya estén pensados en función del cliente, la Compañía tiene **una comunidad de pruebas conformada por 1.720 clientes**, empleados y no clientes, con los cuales se desarrollan testeos en productos y servicios nuevos.

Como se mencionó anteriormente, el área de Experiencia propende porque los productos, canales, procesos y personas estén en función del cliente. Es así como durante el 2023 se alcanzaron los siguientes logros:



Productos

- Se lanzaron productos con garantía otorgada por el FGA, a través del diseño de la experiencia conforme con la propuesta de valor para que sea clara y simple.

Este piloto le brindó la oportunidad a **73 CLIENTES** que han accedido a créditos de consumo con Garantía y 993 clientes que han accedido a tarjetas con garantía.

- Se diseñó la *landing* del nuevo producto **“Tu vida tu seguro”**, el cual buscó comunicar de forma eficiente y clara las características del producto, donde el cliente tiene la opción de seleccionar el monto que se acomode a su presupuesto y sus necesidades de forma intuitiva.



Canales

- Se acompañó desde el foco de experiencia la implementación de la funcionalidad en App de ajuste de cuotas que le brinda la posibilidad a los clientes de aumentar o disminuir el número cuotas en las compras y avances realizados en cajas registradoras, logrando impactar de manera positiva a

7.825 CLIENTES

- Se realizaron cambios en la visibilidad de la clave dinámica. Asimismo, se implementó en la App de Tuya un aviso para validar si el cliente aún se encuentra en su proceso de pago, lo que permitió pasar a un promedio exitoso de pagos de 146.000 a 157.000 pagos mensuales, impactando a 826.743 clientes que han iniciado pagos desde la App.
- En marzo se realizaron ajustes a la funcionalidad de Alertas y Controles, tanto en App como en el Portal Transaccional, donde **se logró impactar a más de 33.000 usuarios**, consiguiendo de esta manera que estos **interactúen con la seguridad de sus productos, un control más eficiente de los gastos y tiempos óptimos** respecto al manejo de los mismos. Al respecto, alcanzamos una respuesta completamente satisfactoria de parte de nuestros clientes, en la que **califican nuestra experiencia como muy fácil**.





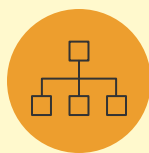
- La App Tuya cuenta con una calificación en tiendas App Store y Play Store de **4.8 en promedio**, encontrándose por encima de los bancos tradicionales que hoy cuentan con una calificación promedio en ambas tiendas de 3.2, y por encima de los neobancos ya que su calificación promedio es de 3.7.

La App logró alcanzar un total de

482.359

USUARIOS ACTIVOS.

- Se rediseñó el sitio web de Tuya después de escuchar a los clientes. En este sentido se logró impactar más de 36.000 clientes en donde el objetivo era ayudarlos a estar al día con sus productos, alcanzando con éxito sus procesos de autogestión de una manera más rápida y eficiente.



Procesos

- Se diseñó la matriz del plan de contingencia, con las comunicaciones necesarias ante los diversos escenarios de crisis para responder a un posible ataque cibernético o intermitencias en los servicios, en pro de la seguridad, transparencia y oportunidad de la información compartida al cliente.
- En conjunto con las aseguradoras aliadas, se definió un plan de trabajo que permite la implementación de una doble validación de la aceptación del producto y el rediseño de los guiones.



- Se diseñaron unas listas de clientes VIP y los modelos de gestión para el cobro, las comunicaciones y alertas por posibles fraudes de estos clientes.
- En el marco de la Ley 2300 del 2023, que regula el relacionamiento en función de los canales, horarios y periodicidad en la que se aborda al cliente para fines comerciales y gestión de cobro, la Compañía coordinó el rediseño de todas las comunicaciones comerciales, publicitarias y de cobro partiendo de los direccionamientos de la Ley y con la construcción de las matrices que consolidan las comunicaciones para cada momento que vive el cliente.



Personas

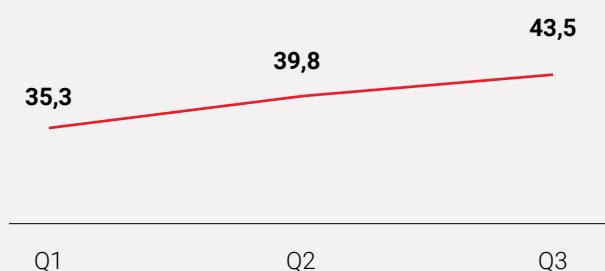
- Se fortaleció la cultura de servicio de los aliados a través de módulos de capacitación para fortalecer las habilidades de la fuerza comercial, en desarrollo de los cual se **implementó la certificación de "Alkosto: la tarjeta con el mejor servicio al cliente del país" impactando a 35 Centros de Atención (CATTs) y el 100% de los colaboradores de la fuerza comercial de Tarjeta Alkosto.**
- A su vez, se **intervino 23 Centros de Atención del Aliado Éxito**, con capacitaciones de manejo de situaciones y clientes difíciles, que **brindaron herramientas para mejorar las habilidades de servicio al cliente, impactando el 20% de la fuerza comercial del Éxito** y se realizó un acompañamiento específico en los Centros de Atención de San Antonio (Medellín), Laureles y Éxito Calle 80 (Bogotá).
- Se realizaron sesiones mensuales alrededor del cliente y el reconocimiento de buenas prácticas, testimonios y aprendizajes, impactando alrededor de 300 personas en cada espacio.
- Se fortaleció la cultura cliente céntrica de la operación de Cobranzas, capacitándola en herramientas de experiencia y servicio al cliente. **Para esto, se realizaron 8 sesiones que contaron con la participación de más 200 gestores de cobro.**

Indicadores de experiencia

El NPS relacional se mide al final de cada semestre. La medición recurrente de este indicador ha dado cuenta de la importancia de continuar trabajando por mejorar algunos de los procesos y ajustar la propuesta de valor para ser cada vez más acertados a la hora de responder a las necesidades de los clientes, llevándolos a construir un mayor vínculo de confianza y una relación permanente que derive en su recomendación de la Compañía. Desde el conocimiento del cliente, se ha entendido que una de las razones principales por las cuales los clientes buscan los productos de Tuya, los adquieren, permanecen como clientes y son promotores de la marca, es gracias a los descuentos y promociones.

En la actualidad, el NPS transaccional se mide en 18 interacciones que van desde la adquisición de su producto hasta el uso y mantenimiento. A través de esta medición los clientes califican distintos aspectos como su experiencia general con la Compañía, la claridad del proceso, la seguridad que siente al hacer uso de los diferentes canales, la disposición de los asesores para atenderlo y el acompañamiento que sienten durante los diferentes momentos.

NPS transaccional 2023



El aumento del NPS durante el año 2023, se debe en primer lugar a que la adquisición de seguros ha sido altamente valorada por los clientes, ya que estos aprecian sentirse cubiertos ante cualquier eventualidad. También, los clientes han expresado su satisfacción al poder recibir y entender su extracto, así como también visualizar de manera más rápida y oportuna los pagos en sus movimientos.



Por otro lado, en cuanto a la cobranza, se ha observado una notable mejora en el indicador. **Los clientes destacan la amabilidad y respeto por parte de los asesores.** Adicionalmente se ha mejorado la percepción que tiene el cliente en la frecuencia de cobro.

Todo este progreso ha sido posible gracias a los planes de acción implementados a lo largo del año. Estos planes tienen como objetivo principal que los clientes perciban el interés genuino por brindarle un acompañamiento adecuado desde la educación financiera, con el fin de que tengan una experiencia más positiva.

De conformidad con lo anterior, el programa de Educación Financiera, en el frente de productos y acompañamiento financiero, aborda temas como el funcionamiento de los productos emitidos por Tuya, entregando y socializando con el cliente la guía de Educación Financiera que es un documento que se le entrega cuando su tarjeta es aprobada para explicarle de forma detallada la información más relevante que contribuye al entendimiento de los conceptos básicos que los clientes deben tener en cuenta para hacer uso responsable de su tarjeta/producto, garantizando la claridad y transparencia desde el primer momento de la experiencia del cliente con Tuya, adicionalmente a través de medios masivos como: *mail*, *SMS*, *push* y redes sociales se comunican otros temas como la seguridad y prevención del fraude, procedimientos y canales para presentar requerimientos ante la Compañía, derechos y obligaciones de los Consumidores Financieros, así como aspectos relevantes sobre la figura del Defensor del Consumidor Financiero, costos asociados al uso de los productos y permanencia de información crediticia reportada ante las Centrales de Riesgo, entre otros.

PQRS hace referencia a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que realizan los clientes a la Compañía, las cuales ayudan a identificar necesidades y dolores del cliente, esto permite implementar planes de mejora que apuntan a aumentar su satisfacción.

GRI 2-25 Comprometidos con la mejora de la experiencia, la disminución de PQRS, durante el 2023, la Compañía realizó reuniones periódicas mensuales a través del Comité del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, con la participación de los líderes y los diferentes equipos responsables, cuya finalidad fue dar a conocer los principales indicadores de Compañía, top de PQRS, causa raíz y los respectivos planes de acción a implementar, oportunidad en la respuesta a requerimientos, NPS, índice de quejas, como también las campañas e iniciativas de educación financiera. Asimismo, se realizó seguimiento y revisión de los compromisos adquiridos con la Superintendencia Financiera de Colombia y todo aquello que hacía parte del cumplimiento del SAC. De esta forma, se evaluó de manera integral y estratégica la efectividad de los resultados obtenidos de los indicadores.

En lo que respecta a las PQRS, a través del trabajo colaborativo entre los diferentes equipos de la Compañía, **se logró disminuir un 16% las PQRS en 2023 frente al mismo periodo de 2022, lo que representa 81.803 PQRS menos.**

Durante el año se realizó seguimiento a los motivos principales que generaron fricción en los clientes y varios planes de acción, entre ellos se destacan los siguientes:



Top 1- Alternativas de pago: se tuvo una disminución al mes de diciembre del 58% con respecto al mes de enero de 2023, esto fue posible gracias las acciones implementadas durante el año en temas de automatización, seguimiento y cambios en el proceso.



Top 2- Facturación: se cerró con una disminución del 72% comparado con el mes de enero de 2023, lo cual se logró gracias a la revisión completa del proceso, corrección e implementación de mejoras a nivel tecnológico y refuerzo de conocimiento a los *front*.



Top 3- Migración: este año Tuya se propuso cambiar de Tarjeta Privada a la Tarjeta Éxito Básica Mastercard, este proceso fue foco de mesas de trabajo y constante refinamiento para que el cliente recibiera su nuevo producto con el menor nivel de esfuerzo.

SASB FN-CF-270a.4 Al cierre del 2023, se atendieron en total 11.368 casos de todos los productos de la Compañía, que se reportaron a través de Smart supervisión, de los cuales el 34% ingresaron directamente por la Superfinanciera Financiera de Colombia y el 4% a través de la Defensoría del Consumidor, de estos casos el 11% fueron impugnados por el consumidor, al 11% se le realizó una compensación monetaria y el 1% terminó en una investigación.

Desde el equipo de Experiencia se monitorea el indicador de oportunidad, de favorabilidad con el cliente, la cantidad de PQRS por canal y las soluciones en primer contacto, además se realizaron las reuniones periódicas con la Defensoría.

Tuya continúa con el compromiso de velar por el cumplimiento en la atención al consumidor financiero, de anticiparse a sus necesidades, diseñar productos, servicios, procesos y canales en función de las necesidades del cliente.





Venta responsable



ODS



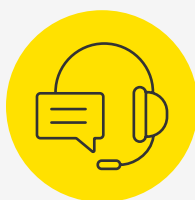
En Tuya se ha definido como centro de la estrategia brindar una experiencia extraordinaria a clientes y empleados. Es por esto que, desde el equipo comercial, como protagonistas en la entrega de esa experiencia, se ha declarado que el aporte a este compromiso es una **venta responsable y consciente**, 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 experiencia brindada en todas las interacciones con él.

Los esfuerzos se están enfocando en desarrollar las habilidades necesarias para consolidar un equipo comercial y de servicio con capacidad de brindar a los clientes asesoría en la adquisición de los productos y servicios de la más alta calidad. Por ello se han dispuesto las herramientas necesarias con el fin de que sus ventas y asesorías sean transparentes, alineadas con las expectativas de los 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 impactando directamente la experiencia de los clientes.

Las iniciativas que **han impulsado este enfoque** son:



VENTAS CONSCIENTES EN LOS CANALES



PLAN DE RECONOCIMIENTOS



PLAN DE PAGA VARIABLE



HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Ventas conscientes en los canales



Para el canal físico, durante el primer trimestre del año, se transformó el **Modelo de Atención Comercial - MAC**, que aborda componentes de experiencia y servicio en los Centro de Atención Tarjeta Tuya-CATT (canal físico), buscando orientar los esfuerzos a desarrollar un equipo comercial de alto desempeño enfocado en ventas conscientes y efectivas, este modelo comprende el conjunto de técnicas de ventas guiadas a través de neuroventas, para que los equipos comerciales realicen el ofrecimiento de los productos y servicios de la Compañía. Uno de los objetivos del MAC es garantizar experiencias extraordinarias a los clientes, permitiendo contribuir con la rentabilidad y sostenibilidad de Tuya. La misión del MAC es llevar la oferta de valor en el día a día a todos los clientes con los argumentos diferenciadores definidos en la estrategia.

Los clientes han cambiado sus necesidades, por ello Tuya evolucionó el modelo de atención con el fin de garantizar en el CATT ventas responsables y de calidad, pensando en el bienestar del cliente y en la toma de decisiones informadas.

+35

TALLERES DE FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO

dirigidos a todo el equipo comercial de Éxito, Carulla, Alkosto y Ktronix.

Dentro del Modelo de atención comercial y de servicio 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 acompañamiento financiero**.

Para garantizar la implementación del MAC, se **realizaron más de 35 talleres de formación y entrenamiento** dirigidos a todo el equipo comercial de Éxito, Carulla, Alkosto y Ktronix.



En el caso de los equipos del canal telefónico, se cuenta con un plan de formación enfocado en conocimiento de producto, beneficios y costos. Adicionalmente, se realizan refuerzos sobre novedades y temas de impacto comercial.

A nivel de herramientas, el canal cuenta con una biblioteca de conocimiento dentro de la **Universidad Tuya**, denominada **TUYATECA**, el cual es un repositorio en ambiente WEB donde se centraliza toda la información relacionada con la gestión del conocimiento para que la fuerza de ventas acceda a contenidos completos y actualizados, como lo son:

- ▶ Guías de ventas
- ▶ Guía de infallibles de ventas
- ▶ Beneficios y características de los productos
- ▶ Simulador de descuentos
- ▶ Manuales de aplicativos
- ▶ Puntos de pago
- ▶ Costos del producto
- ▶ Promociones vigentes

Con lo anterior se garantiza que el equipo comercial del canal telefónico cuente con las herramientas para brindar información de calidad al cliente y que, a su vez se traduzcan a ventas responsables.



Plan de reconocimientos

Tuya cuenta con un plan de reconocimientos llamado “Desafío Regiones” 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
- ▶ Activación temprana
- ▶ NPS (claridad y acompañamiento)

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 acompañamiento financiero.

Este plan de reconocimiento tiene una vigencia desde el 1 de agosto de 2023 al 31 de julio de 2024, apalancando las estrategias comerciales y la venta consciente y responsable, definidas como pilares de los equipos comerciales y aplica para canales de venta y cobranza.



Plan de Paga Variable

Tuya cuenta con un plan de incentivos de paga variable responsable y fundamentado en la calidad de ventas y es evaluado por un comité de paga variable conformado por el Presidente de la Compañía y miembros del Comité Directivo. Este plan es revisado de manera mensual y debidamente auditado, verificando las variables que define Tuya en función de sus focos estratégicos. Su objetivo es reconocer el cumplimiento sobresaliente de las metas planteadas.

Los fundamentos del modelo de incentivos están basados en la calidad de las ventas y de servicio, es por ello por lo que variables tales como la cancelación de productos, son tenidas en cuenta. Igualmente, el plan tiene contemplado un descuento del 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, así como por el área de Compensación en Gestión Humana y son evaluados por el comité de paga variable.





Herramientas de seguimiento y control

El equipo comercial cuenta con herramientas e informes que se actualizan diariamente mediante los cuales se hace seguimiento y control a la calidad en las ventas. Esta información está basada en los modelos de riesgos y evalúan la calidad de la información ingresada por los ejecutivos al momento de la vinculación. Adicionalmente, en estos informes se monitorea la cancelación temprana, tanto de seguros como de tarjetas de crédito, activando alertas para que los líderes realicen feedback oportuno a sus ejecutivos.

Así mismo, de manera mensual se revisan, en el comité de Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), las quejas presentadas por nuestros clientes y, de esta manera, se hace una revisión exhaustiva de las causas raíz así como de los planes de acción, lo cual tiene todo un modelo de gestión de consecuencias.



En el canal telefónico, el modelo de aseguramiento contempla **3 controles para asegurar calidad en el proceso y la información**, el cual contiene las siguientes acciones:

- 1 Se monitorea diariamente hasta un 3% de las ventas realizadas con el fin de identificar oportunidades de mejora y buenas prácticas. Una vez se identifica alguna oportunidad el canal es notificado para que el líder retroalimente al Asesor Comercial.
- 2 Grabación resumen de la venta, al finalizar el proceso de venta, el cliente es transferido a una grabación que refuerza temas relevantes del producto como lo son emisor, tipo de tarjeta, costos. El cliente debe aceptar el proceso para proceder emitir la venta.
- 3 Con el fin de propender porque haya calidad de venta para los clientes y aseguramiento en la entrega de los productos, el canal telefónico cuenta con una herramienta que permite monitorear el 20% de las llamadas de venta, identificando si el proceso se hizo adecuadamente acorde a los infaltables del proceso. El **"Speech Analytics"** contiene dos indicadores:



Porcentaje de monitoreo: se analizan las llamadas realizadas y la forma en cómo se realizó la venta, con el objetivo de tener una buena calidad en la venta y que el cliente conozca el producto que está adquiriendo.



Cumplimiento atributos: este indicador contiene los atributos "Emitida por Tuya" y "Nombre producto + alianza con Tuya", allí se valida que la información que están brindando a los clientes sea clara, precisa y que se puedan resolver todas sus dudas.



Seguridad de la información y ciberseguridad



ODS



Según el Foro Económico Mundial, el riesgo de ciberseguridad se considera como uno de los tres primeros riesgos que enfrentan las empresas en todas las industrias y uno de los principales para las entidades financieras en el mundo.

Las pérdidas y la parálisis de industrias y mercados ante estos ataques denotan la capacidad y alcance que tienen estos eventos cuando se materializan, dejando por fuera, incluso, temas sensibles para la población como la salud.

En el ámbito financiero, recientes estudios revelan cifras donde el costo comprometido promedio por ataque puede ascender a más de USD 6 millones, lo que compromete la perdurabilidad de una organización.

En los últimos años el sistema financiero es uno de los sectores de mayor afectación y exposición en temas de ciberseguridad, debido a la aceleración y la transformación de las diferentes industrias por su alto apalancamiento en componentes tecnológicos y demanda en materia de seguridad de la información, convirtiendo a esta industria, como la segunda más amenazada de 17 industrias evaluadas a nivel mundial.

En Tuya se entiende la importancia y relevancia de este riesgo, por eso trabaja para salvaguardar la información de sus clientes y empleados, políticas y marcos de actuación que están en constante vigilancia para garantizar la continuidad del negocio.

Por esta razón, la ciberseguridad pasó de ser percibido como un problema netamente tecnológico, delegado a especialistas técnicos y terceros como parte de su día a día y se convirtió en un manejo y administración de riesgos de toda la Compañía que debe velar en su diario actuar.

Riesgos empresariales 2024 Top riesgos empresariales Tuya

NO FINANCIEROS

- Resiliencia y continuidad del negocio
- Regulatorio y cumplimiento
- Riesgo de Modelos
- Fraude
- Ambientales incluyendo los climáticos
- Conductual G. Corporativo
- Ciberseguridad
- Talento

FINANCIEROS

- Disponibilidad de capital
- Liquidez
- Rentabilidad y eficiencia
- Riesgo de crédito

ESTRATÉGICOS

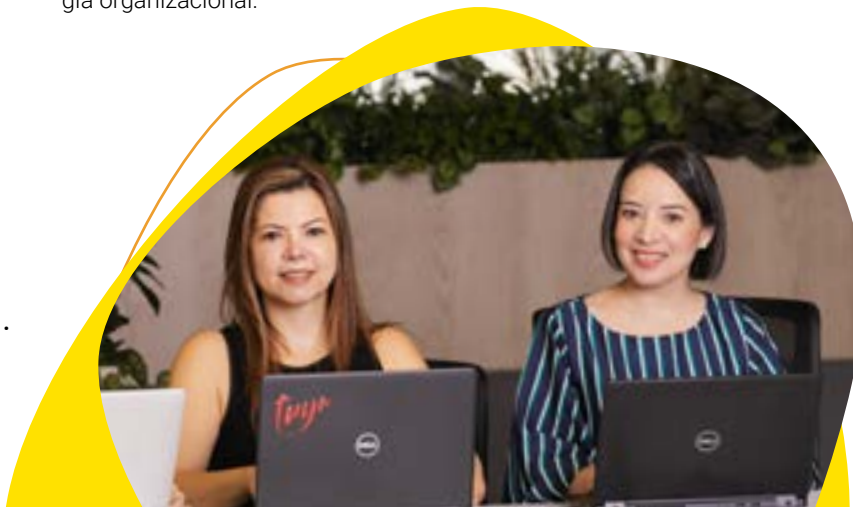
- Alineación estratégica accionistas
- Alianza. Depend. de terceros
- Capacidades tecnológicas y operativas

Un cambio de visión donde la ciberseguridad está siempre al servicio del negocio

La era digital ha desencadenado una transformación sin precedentes en la manera como Tuya entiende la relevancia que tiene la seguridad en todos los procesos y en las operaciones diarias. Es por esto que la Compañía es consciente de la responsabilidad que tiene de acompañar las oportunidades, el crecimiento y la transformación del negocio, garantizando que la información que se cree, procese, transmita y almacene con los diferentes stakeholders, siempre cumpla con los mayores estándares de confidencialidad, disponibilidad e integridad.

La estrategia de seguridad en Tuya tiene como propósito proteger el ecosistema, la experiencia y confianza de los grupos de interés, habilitando el crecimiento de la Compañía y construyendo confianza digital.

Actualmente, **Tuya cuenta con una política de seguridad de la información y ciberseguridad en la que se establece el cumplimiento de disposiciones legales vigentes, lineamientos, recomendaciones, buenas prácticas de seguridad y gestión de amenazas** con el objetivo que todos los grupos de interés la conozcan y cumplan, así como una adecuada gestión de los riesgos de ciberseguridad aplicando controles sobre el manejo de la información alineados con la estrategia organizacional.



Cadena de suministro

Tuya cuenta con una gestión centralizada sobre la transferencia de riesgos en los actores de la cadena de suministros: proveedores, aliados, organizaciones externas; realizando actividades de identificación, análisis y mitigación de ciber riesgos asociados a la seguridad en el uso de software, herramientas y servicios de terceros.

Operaciones y desarrollos seguros

Una cultura de seguridad, aplicada a las mejores prácticas para cada uno de los desarrollos y avances desde lo tecnológico y digital, son parte de cada etapa del proceso de desarrollo de software de la Compañía; es el paso inicial que incorpora de manera prioritaria evaluaciones de vulnerabilidades y amenazas que buscan garantizar de manera consistente la solución de brechas de seguridad antes de crear dichas capacidades en ambientes productivos permitiendo controlar y mitigar los riesgos existentes en los proyectos.

La gestión de vulnerabilidades en la Compañía se ha venido robusteciendo en materia de sus capacidades para poder identificar, de manera oportuna y cada vez, con mayor anticipación, las amenazas que surgen a diario, tanto en el negocio propio como en el de los terceros. Hoy en día, para cualquier organización, se hace inminente, una estrategia para comprender el contexto de negocio y su dinámica de cambio, así como el escenario de riesgo que son elementos fundamentales para dar el tratamiento respectivo.

En Tuya existe el **Comité de Ciberseguridad**, el cual cuenta con la participación de todo el equipo directivo de la Compañía, donde se realiza el seguimiento periódico a la gestión, avances de los ciber riesgos, iniciativas y operación de la seguridad de la información velando por impulsar y responder a las necesidades de la organización.

La Compañía mantiene una postura constante de vigilancia digital y defensa activa frente a los sitios de suplantación de marca (phishing) como un imperativo de cuidado y protección.

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

SASB FN-CF-230a.1 Desde el frente de la seguridad de la información y ciberseguridad, Tuya cuenta con un gobierno y controles de seguridad basados y estimados en función del apetito de riesgo de la Compañía, el cual está soportado por los principales marcos de referencia y buenas prácticas como CSF NIST en su enfoque de trabajo basado en la disminución y prevención de riesgos.

Las inversiones de los últimos años, la adquisición de nuevas y mejores tecnologías de talla mundial y herramientas como el SOC de vigilancia continua, muestran el compromiso, no solo de la organización, sino de los accionistas frente al manejo de este riesgo.

Gobernanza y líneas de defensa

Actualmente la estrategia de ciberseguridad es liderada por el Vicepresidente de Distribución y Ciberseguridad de Tuya, quien reporta directamente al Presidente de la Compañía. Los frentes y avances en materia de este riesgo son evaluados de manera periódica por el Comité de Riesgos y Financiero y Comité de Auditoría con el apoyo de la Junta Directiva.

El equipo de ciberseguridad se encuentra compuesto por un CISO con más de 20 años de experiencia en materia de ciberseguridad y aborda los siguientes frentes con un equipo ampliamente calificado:



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



OPERACIONES DE CIBERSEGURIDAD E INFRAESTRUCTURA DE CIBERSEGURIDAD



SEGURIDAD DEL NEGOCIO

Junta Directiva / Comité Auditoría

Comité Riesgos



SASB FN-CF-230a.1. En estos últimos años el enfoque de riesgos y el robustecimiento de las capacidades técnicas y humanas ha contribuido a la protección del ecosistema y en este sentido Tuya no ha tenido conocimiento de eventos de filtraciones de datos.

SASB FN-CF-230a.3 La estrategia, está basada en un enfoque desde el control del riesgo, se encuentra fundamentada en el diseño de un ciclo de ciberseguridad que incluye las siguientes líneas de defensa:

1

Primera línea de defensa: seguridad de la información y ciberseguridad

A continuación, se presenta el ciclo de protección, alineado a los estándares internacionales:

Identificar

Determinar los mecanismos que permiten identificar cuál es la información relevante del negocio: ¿dónde está?, ¿quién es el responsable?, ¿dónde se custodia?, ¿qué valor tiene para la Compañía? permitiendo analizar de forma temprana, las amenazas en los diferentes proyectos e iniciativas.

Proteger

Tuya está comprometida con la constante evolución del ecosistema de seguridad apalancada en el uso y mejoramiento de herramientas, servicios, plataformas, automatización basada en IA e integraciones de tecnologías de seguridad que soportan el ciclo de vida de la identidad digital, las líneas base de seguridad, la seguridad perimetral, las automatizaciones, la red, las operaciones, las cargas de trabajo, los datos y las estaciones de trabajo, lo que ha permitido contribuir a la prevención de fuga de información.

Adicionalmente, en Tuya existe una cultura y promoción de campañas de concientización en seguridad de la información para empleados y terceros que de manera recurrente apoyan a mantener una disciplina preventiva ante ataques de tipo *phishing*, *vishing* y *smishing*.

Detectar

La capacidad de descubrir debilidades a través del Centro de Operaciones de Ciberseguridad (SOC), ha permitido una mayor visibilidad de la red y cualquier tipo de amenaza, enriquecido a diario con diferentes ejercicios y pruebas para detectar proactivamente brechas de seguridad con una estrategia enfocada en el diseño de casos de uso, técnicas y tácticas utilizadas por atacantes y seguridad ofensiva.

Responder

Se agregaron Capacidades de Orquestación y Automatización de Respuestas (SOAR) que aumentan la oportunidad y reacción ante posibles incidentes provenientes de colaboradores, clientes, aliados y proveedores.

Tuya cumple con las definiciones del ente regulador sobre la existencia y pruebas de un marco de actuación frente a escenarios de disrupción provenientes de incidentes y ciberincidentes.

Recuperar

En 2023 fue un año en el que se priorizó la “preparación” de toda la Compañía ante un eventual caso de materialización de un ataque cibernético. Generar la cultura y diseñar procesos que permitan garantizar que, ante una situación de estas la capacidad de recuperación y restauración del negocio sea en el menor número de días posible. Esta estrategia se ha basado en la realización mensual de simulacros de *ransomware* que permiten medir el nivel de respuesta de los equipos ante escenarios de ataque cibernético y la necesidad inmediata del restablecimiento de los servicios de negocio velando por la protección, continuidad y sostenibilidad de la Compañía.

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, por ejemplo, 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 2023 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.

4

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.



Protección de datos personales y privacidad del cliente



ODS



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 2023:**

Análisis de viabilidad en materia de Protección de Datos Personales de todas las iniciativas y proyectos estratégicos de la Compañía, con el objetivo de identificar los eventuales riesgos en esta materia y definir los controles tendientes a su mitigación. Con esta gestión se fortalece la perspectiva de “privacidad por diseño” atendiendo a los estándares y mejores prácticas a nivel nacional e internacional.



En relación con novedades normativas cabe resaltar **la implementación de la Ley 2300 de 2023, que hace referencia a la protección de la intimidad de los consumidores**, la cual conllevó importantes retos para Tuya en relación con su armonización con el Sistema Integral de Protección de Datos Personales, entre los que cabe resaltar la actualización de las autorizaciones para el tratamiento de datos personales brindadas por los clientes, así como la intervención de procesos claves para el contacto con usuarios, principalmente en sede de las gestiones de cobro, de publicidad y estrategias comerciales.



Dado el contexto de las Finanzas Abiertas (*Open Finance*) en Colombia y la reciente expedición del Plan Nacional de Desarrollo, en el que se introduce adicionalmente el concepto de Datos Abiertos (*Open Data*), **se analizaron diversas iniciativas y casos de uso desde la perspectiva de la Protección de Datos Personales**, como uno de los principales habilitadores de estas nuevas tendencias.



Teniendo en cuenta el entorno socioeconómico que ha presentado el país durante este año, **se revisaron diversas iniciativas en materia de cobranzas, con el fin de apoyar la gestión de recuperación de cartera**, a partir del uso de datos de fuentes externas para mejorar el contacto con los clientes e, igualmente, la utilización de nuevos canales con mayores niveles de efectividad.



Se realizaron todos los esfuerzos tendientes a **consolidar una cultura orientada a la 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) la quinta 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 sobre las finalidades del tratamiento de la información, su alcance, los derechos que le asisten a los Titulares de los Datos Personales y la forma de ejercerlos y, en general, transmitir la visión e importancia que tiene para Tuya el Sistema Integral de Protección de Datos Personales. Asimismo, es importante resaltar que dicha política atiende lo exigido por la normatividad vigente y las mejores prácticas en la materia y se encuentra aprobada por la Junta Directiva, como muestra del compromiso de la Compañía al respecto.

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 decidir activamente sobre el tratamiento de su información en relación con dichas finalidades.

SASB FN-CF-220a.2.

Durante 2023 Tuya **no recibió ninguna sanción** por temas relacionados con Protección de Datos Personales.

A la fecha Tuya cuenta con alrededor de

2.5

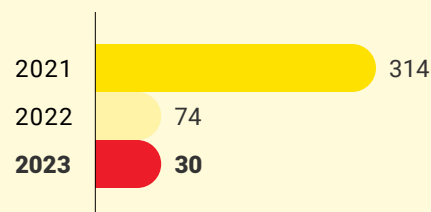
MILLONES DE TITULARES

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

GRI 418-1

Durante 2023 Tuya recibió 30 quejas por parte de los titulares de datos personales, lo cual representa una disminución del 59% respecto a las quejas recibidas durante el año 2022.

Número **total de reclamos** de casos identificados





03

DIMENSIÓN

GOBIERNO CORPORATIVO

- ▀▀ Alta Dirección comprometida con la sostenibilidad
- ▀▀ Gobernanza para la sostenibilidad

SOSTENIBILIDAD



Alta Dirección comprometida con la sostenibilidad



ODS



Tuya cuenta con un gobierno corporativo sólido que busca ser una constante guía estratégica, que lleva a la Compañía a generar valor para los accionistas y la sociedad. Se cuenta con una alta dirección 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, se 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

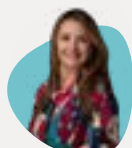


PRESIDENTE TUYA

Carlos Iván Villegas Rodríguez



**NEGOCIO
Y SEGMENTO**
Yury Valencia



**PRODUCTOS
Y OPERACIONES**
Ana Carolina del Campo



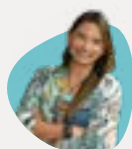
**CANALES
Y CIBERSEGURIDAD**
Hugo Zurek



COMERCIAL
Claudia Vélez



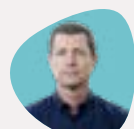
TECNOLOGÍA
Paula Gallego



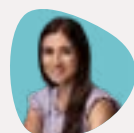
COBRANZAS
Natalia Serna



ANALÍTICA
Isabel Zuluaga



**LEGAL Y
ASEGURAMIENTO**
Juan Carlos Velásquez



EFICIENCIA Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
Paula Andrea Ángel



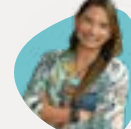
FINANCIERO
Andrea Arévalo



TALENTO
Claudia Vélez



RIESGOS
Mariana Gallo



ESTRATEGIA
Natalia Serna

Perfiles de los miembros del Comité Directivo



CARLOS IVÁN VILLEGAS RODRÍGUEZ

Presidente de Tuya S.A.

7 años, 11 meses

Administrador de Empresas de la Universidad de Los Andes, con especialización en Mercadeo Estratégico del CESA; más de 20 años de experiencia en mercadeo y productos en empresas multinacionales de sector real y financiero. Actualmente es líder del retail financiero más grande de Colombia.



YURY VALENCIA

Vicepresidente de Negocio y Segmento

17 años y 9 meses

Administradora de Negocios, Especialista en Finanzas de EAFIT y MBA del Tecnológico de Monterrey. Cuenta con más de 16 años de experiencia en el sector financiero, en procesos de gestión de riesgos, planeación estratégica, gestión de proyectos, innovación, transformación digital, estrategia de negocio y experiencia de clientes.



ANDREA ARÉVALO

Vicepresidente Financiero

6 meses

Ingeniera Industrial de la Universidad de los Andes con MBA del INALDE Business School. Cuenta con más de 15 años de experiencia en el sector financiero trabajando en equipos de planeación financiera, estrategia, relación con inversionistas y experiencia de cliente.

GRI 202-2

100 %

DE LOS ALTOS EJECUTIVOS de Tuya son colombianos.

Cargos anteriores:

- ▶ Mastercard, Vicepresidente de Negocios, julio 2012 – octubre 2016
- ▶ Banco Caja Social, Vicepresidente de Mercadeo y Producto, julio 2009 – julio 2012
- ▶ Citi, Vicepresidente de Productos Transaccionales y Segmentos Retail, marzo 2004 – junio 2009
- ▶ Tuya S.A., Vicepresidente de Estrategia de Negocio y Cobranza, diciembre 2022- octubre 2023
- ▶ Tuya S.A., Vicepresidente de Ecosistema Digital Abierto, abril 2020 – diciembre 2022
- ▶ Tuya S.A., Vicepresidente de Transformación, agosto 2019 – marzo 2020
- ▶ Tuya S.A., Vicepresidente Estrategia, Proyectos, Procesos, agosto 2017 – julio 2019
- ▶ Grupo Aval, Gerente de Planeación Estratégica y Relación con Inversionista, abril 2022 – abril 2023
- ▶ Banco de Bogotá, Chief of Staff y Director de Experiencia de Cliente, septiembre 2020 – marzo 2022
- ▶ Banco de Bogotá, Dirección de Planeación Financiera, Estrategia y Finanzas Corporativas, enero 2018 – agosto 2020


PAULA ÁNGEL
Vicepresidente de Eficiencia y Servicios Administrativos

6 años y 7 meses

Administradora de Negocios con Maestría en Dirección Comercial y Mercadeo y con estudios en Gerencia del Servicio, Alta Dirección y Liderazgo. Con 25 años de experiencia en el sector financiero. Experiencia en diseño y ejecución de estrategias de negocio, cadena de abastecimiento, administración de productos, manejo de franquicias y alianzas a nivel nacional e internacional, desarrollo de proyectos y gestión de riesgos y definición de la estrategia de mercadeo.


CLAUDIA VÉLEZ
Vicepresidente de Talento y Comercial

5 años y 7 meses

Administradora de Empresas y Especialista en Negocios Internacionales; con experiencia en el sector financiero durante 31 años, liderando equipos comerciales y de negocio enfocados a diferentes segmentos de clientes: corporativos, empresariales, banca privada, pyme y banca personal. Experiencia en áreas de estrategia, segmentos y productos financieros. Así mismo en áreas de Marketing y Talento Humano. Experiencia en tres procesos de fusión de compañías y miembro de 6 juntas directivas.


MARIANA GALLO
Vicepresidente de Riesgos
Periodo 1: 3 años y 6 meses

Periodo 2: 6 meses

Ingeniera Administradora, con Maestría en Administración de Empresas, más de 15 años de experiencia liderando procesos de gestión de riesgos. Alta capacidad de ejecución, efectividad y pensamiento analítico, habilidades desarrolladas a través de la dirección de proyectos para la implementación de sistemas de administración y reportería de riesgos. Con especial interés en el diseño de estrategias para la gestión de riesgos financieros.

Cargos anteriores:

- ▶ Tuya S.A., Vicepresidente de Clientes, marzo 2017, abril 2023
- ▶ Bancolombia, Directora de Mercadeo Personas, diciembre 2012 – marzo 2017
- ▶ Bancolombia, Gerente Frente de Tarjetas Proyecto Innova, junio 2007 – octubre 2012
- ▶ Banco Itaú, Vicepresidente Comercial Banca Minorista – Retail, enero 2017- febrero 2018
- ▶ Banco Corpbanca, Vicepresidente Comercial Banca Personas y Pymes, abril 2012 - enero 2017
- ▶ Nubank, Vicepresidente de Riesgos, agosto 2022- mayo 2023
- ▶ Tuya S.A., Vicepresidente de Riesgos, enero 2019- julio 2022
- ▶ Bancolombia, Gerente de Proyectos Especiales de Riesgos, marzo 2017 – enero 2019


JUAN CARLOS VELÁSQUEZ
Vicepresidente Legal y de Aseguramiento

28 años y 2 meses

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 secretaría general desde el año 1995. Cuenta con más de 28 años de experiencia en el sector financiero.


ANA CAROLINA DEL CAMPO
Vicepresidente de Productos y Operaciones

6 años y 4 meses

Ingeniera industrial con Magister en Dirección Estratégica. Cuenta con 15 años de experiencia en medios de pago, seguros y operaciones. Amplio conocimiento del negocio emisor y aceptación, regulación del sector bancario-pagos en Colombia y en el funcionamiento del ecosistema. Experiencia en la estructuración de propuestas de valor, diseño de productos, ciclo de vida y rentabilidad de portafolios. Formación de agilidad e innovación. Con énfasis en esquemas de banking as a service para retailers, aerolíneas y telcos.


PAULA GALLEGO
Vicepresidente de Tecnología

4 años y 2 meses

Ingeniera Electrónica, Especialista en Sistemas de Información, con estudios en liderazgo, alta dirección y transformación digital. Más de 20 años de experiencia en liderazgo de equipos, dirección estratégica de tecnología, arquitectura empresarial, gobierno y evaluación de inversiones de T.I en los sectores educación, seguros, energía y financiero.

Cargos anteriores:

- ▶ Tuya S.A. Vicepresidente Jurídico, febrero 2018 - marzo 2020
- ▶ Tuya S.A. Gerente Jurídico, diciembre 2000 – febrero 2018
- ▶ Tuya S.A. Directora de medios de pago, junio 2017 – diciembre 2019
- ▶ Banco de Bogotá, Directora de producto, junio 2015 – mayo 2017
- ▶ ISA Intercolombia, Directora de Tecnología de Información, junio 2016 – septiembre 2019
- ▶ Suramericana S.A., IT Planning & Government Director, mayo 2013 – mayo 2016


ISABEL CRISTINA ZULUAGA
Vicepresidente de Analítica

6 años y 6 meses

Ingeniera Financiera de la Universidad de Medellín con Especialización en Estadística de la Universidad Nacional y Especialización en Gestión de Carteras del IEB de Madrid, con más de 16 años de experiencia en el sector financiero. Durante los últimos 13 años enfocada en la línea de analítica avanzada con la habilidad de desarrollar y aplicar modelos estadísticos predictivos que habilitan el conocimiento profundo del cliente y apalancan las decisiones de la gestión de riesgos y los diferentes frentes del negocio.


NATALIA SERNA
Vicepresidente de Estrategia y Cobranzas

6 años y 5 meses

Ingeniera Industrial de la Universidad de Antioquia, con Especialización en Gerencia de Proyectos y Maestría en Gestión de la Innovación y el Conocimiento. Cuenta con 15 años de experiencia en el sector real y financiero desarrollando, evolucionando y liderando áreas de proyectos, innovación, estrategia y sostenibilidad. Los últimos 3 años ha liderado el área de Estrategia en Tuya con foco en la planeación y alineación estratégica, sostenibilidad, gobierno corporativo, la transformación a una organización ágil y más recientemente la operación y transformación del área de Cobranzas.


HUGO ZUREK
Vicepresidente de Canales y Ciberseguridad

7 años y 2 meses

Economista de la Universidad EAFIT con Especialización en Finanzas y Maestría en Administración Financiera. Cuenta con más de 20 años de experiencia en la industria de pagos y mercado de capitales; desempeñándose en áreas de negocio, transformación digital y ciberseguridad. Actualmente se encuentra liderando el frente de canales, billeteras digitales y ciberseguridad en Tuya.

Cargos anteriores:

- ▶ Tuya S.A., Jefe de Cuantificación y Analítica de Riesgos, mayo 2017 – enero 2020
- ▶ Bancolombia, Jefe de Sección Riesgo de Crédito Consumo, enero 2016 – mayo 2017
- ▶ Tuya S.A., Vicepresidente de Estrategia y Asuntos Corporativos, diciembre 2019 – agosto 2023
- ▶ Tuya S.A., Jefe de Estrategia, noviembre 2018 – noviembre 2019
- ▶ Tuya S.A., Líder Openfinance, octubre 2021 – septiembre 2022
- ▶ Tuya S.A., Líder TuyaPay, enero 2020 – septiembre 2021
- ▶ Tuya S.A., Director Innovación y Transformación, enero 2019 – diciembre 2019

Evaluación de desempeño a la Alta Gerencia

En el marco de la estrategia de planificación de talento, es fundamental analizar y garantizar el desarrollo profesional y la contribución de valor de los directivos al logro de los objetivos de la Compañía.

Es un propósito mantener el perfil profesional de los directivos actualizado, ajustado a las necesidades de la Compañía y alineados con los modelos de cultura y liderazgo.

La valoración de desempeño de los directivos se realiza bajo una metodología integral, **se evalúan los resultados cuantitativos, como el cumplimiento de objetivos y metas establecidas, además de las competencias clave, habilidades de liderazgo, capacidad de innovación, compromiso con la sostenibilidad y la ética empresarial, entre otros criterios relevantes para la organización.**

Se establece un seguimiento continuo que incluye la elaboración de planes de desarrollo individualizados para cada directivo. Estos planes se basan en **identificar áreas de mejora, fortalezas y oportunidades de crecimiento, proporcionando recursos y oportunidades de capacitación, mentoría y desarrollo personalizado que se revisan periódicamente en el comité de Talento liderado por miembros de la Junta Directiva.**

El análisis continuo del desempeño de los directivos permite fortalecer la cultura, impulsar la innovación, fomentar el liderazgo consciente y avanzar hacia la consecución de los objetivos de sostenibilidad.

Cada dos años se realiza una identificación de las capacidades, intereses y fortalezas de cada miembro del Comité Directivo para encontrar su contribución a la creación de valor para la Compañía. La próxima medición está programada para el 2024.

Esta Valoración "Potencial 4D" se realiza a través de Korn Ferry, consultor independiente, lo cual permite obtener un diagnóstico completo de la proyección profesional del Comité Directivo, así mismo se mantiene actualizado el plan de sucesión para garantizar la sostenibilidad y continuidad de la organización.

Este año el foco se realizó en la **medición del estilo de liderazgo, realizando a cada directivo la aplicación de un instrumento de gran valor para la organización.**

New Manager Assimilation Program (NMAP) representa un enfoque innovador para evaluar y potenciar la relación entre los líderes y sus equipos, así como para comprender la percepción que estos tienen del líder y las demandas actuales del entorno laboral. Este programa estratégico no solo identifica áreas de mejora y fortaleza en las interacciones líder-equipo, sino que también ofrece una visión clara y detallada de las necesidades cambiantes del negocio.

NMAP se fundamenta en una evaluación exhaustiva y multidimensional de la dinámica líder-equipo. Se implementa a través de métodos como encuestas anónimas a los equipos de trabajo, entrevistas individuales y sesiones de retroalimentación estructuradas en los equipos de trabajo. **Este enfoque integral permite no solo evaluar la percepción del líder por parte del equipo, sino también explorar la efectividad de la comunicación, la capacidad de liderazgo, el grado de alineación con los objetivos de la Compañía y la identificación de posibles áreas de conflicto o mejora.**

El resultado general de la valoración del comité directivo en el NMPA es de 9 en una escala 1 a 10 siendo 10 la mayor calificación.



El mayor valor percibido es el fomento de relaciones laborales sanas y empáticas al entender las percepciones y necesidades de los equipos hacia sus líderes, el Comité Directivo puede establecer bases sólidas para relaciones laborales duraderas. Esto promueve la retención del talento, aumenta la satisfacción laboral y contribuye a un ambiente de trabajo más colaborativo y motivador, abre canales de comunicación directa y honesta entre líderes y equipos. Al fomentar una cultura de comunicación abierta, se facilita el intercambio de ideas, se reduce la brecha de comunicación y se fortalece la confianza en la toma de decisiones.

Adicionalmente, **como parte integral del proceso de fortalecimiento de la dinámica del Comité Directivo, se llevó a cabo una serie de sesiones estratégicas enfocadas en la cohesión y el desarrollo del equipo.** Estas sesiones se diseñaron con el objetivo de fomentar relaciones más sólidas y confiables entre los miembros del comité, impulsando un entorno de trabajo colaborativo y efectivo.

Las sesiones se centraron en el concepto de «team building» y cohesión grupal, empleando estrategias concretas para promover la confianza, la apertura y la efectividad del liderazgo. Se hicieron énfasis en las prácticas de liderazgo vulnerable, que propician un ambiente de trabajo donde los líderes se muestran auténticos, reconocen sus propias vulnerabilidades y fomentan la comunicación abierta y honesta.

Para profundizar en la construcción de acuerdos y relaciones más sólidas, se aplicó la metodología de las cinco disfuncionalidades de un equipo, tal como propone Patrick Lencioni.

Los resultados obtenidos de estas sesiones fueron altamente significativos. Permitieron establecer un entorno de trabajo propicio para un **liderazgo cercano y empático, donde la escucha activa y la comprensión de las perspectivas individuales se convierten en elementos fundamentales para la toma de decisiones colaborativas y acertadas.**

Estos esfuerzos no solo se tradujeron en mejoras tangibles en la interacción del Comité Directivo, sino que también se reflejaron en la calidad de las conexiones humanas entre sus miembros. Este cambio positivo impulsó una cultura organizacional más inclusiva, orientada al crecimiento colectivo y al logro de resultados conjuntos, fortaleciendo así la base fundamental para el logro de los resultados.

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)

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 (BVF)

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.

Las bonificaciones generadas no son constitutivas de salario. El tope de bonificación para la BVF está limitado por el cumplimiento de la utilidad operativa definida por la Compañía. De no cumplirse dicha meta, no habrá lugar a bonificación para el período evaluado.

Los responsables de definir la remuneración de la Alta Gerencia son la Junta Directiva, Presidente de Tuya, Vicepresidente de Talento y Comercial, Vicepresidente Financiero y Vicepresidente de Estrategia y Cobranzas. Asimismo, es la Junta Directiva quien aprueba lo establecido en materia de remuneración y compensación para la Administración de Tuya.

Formación y capacitación a la Administración

Durante el 2023 se realizaron las siguientes capacitaciones y formaciones a los miembros del Comité Directivo:

JUNTAS DIRECTIVAS

Universidad de los Andes



Mejorar el desempeño de manera efectiva en juntas directivas, fortaleciendo capacidad de análisis, toma de decisiones estratégicas y gobierno corporativo; formando líderes con habilidades y competencias para contribuir al éxito de las organizaciones en las que participan.

CURSO MUJERES LÍDERES EN JUNTAS DIRECTIVAS

CESA



Empoderar a las mujeres para asumir roles de liderazgo en juntas directivas. Busca proporcionar herramientas, conocimientos, y habilidades necesarias para fomentar su participación efectiva en estos espacios, promoviendo la diversidad y equidad de género en la toma de decisiones empresariales.

CONVENCIÓN BANCARIA

Asobancaria



Compartir información sobre tendencias, regulaciones, tecnologías y prácticas innovadoras dentro del sector bancario. Es un espacio que permite el Networking porque facilita la interacción entre profesionales y líderes del sector bancario permitiendo establecer contactos, alianzas estratégicas y oportunidades de colaboración; por tanto, fortalecer la industria financiera.

LIGA PARA DIRECTORES

Universidad de los Andes



Fortalecer la colaboración y coordinación entre los directores de diferentes áreas académicas y administrativas de la universidad y empresa con el propósito de promover el intercambio de experiencias, conocimientos y buenas prácticas para mejorar la gestión universitaria y el desarrollo institucional general.

13° CONGRESO DE ACCESO A SERVICIOS

FINANCIEROS Y MEDIOS DE PAGO – CAMP

Asobancaria



- ▶ Ecosistema de innovación: liderazgo, cultura y mentalidad.
- ▶ La innovación como motor del desarrollo.
- ▶ Seguridad de los productos digitales.
- ▶ Nuevo ecosistema de pagos en Colombia: pagos inmediatos y transfronterizos.
- ▶ Conectividad y transformación digital como motor de oportunidades, riqueza e igualdad.
- ▶ Open Finance en Colombia.

CONGRESO DE SEMANA

DEL TALENTO

Acip



Promover el intercambio de conocimientos, tendencias y mejores prácticas en el área de gestión humana y talento en las organizaciones. Esta semana se enfoca en ofrecer conferencias, talleres y actividades que buscan fortalecer el desarrollo de habilidades, la innovación y la actualización en la gestión del talento humano en el ámbito empresarial.

FINANZAS PARA DIRECTIVOS

Universidad de los Andes



- ▶ Generar un entendimiento sólido de los conceptos financieros claves necesarios para la toma de decisiones estratégicas.
- ▶ Mejorar la comprensión financiera.
- ▶ Capacitar en la toma de decisiones financieras.
- ▶ Desarrollar habilidades de gestión financiera.

CONGRESO ANDICOM

Cintel



Andicom busca ser un punto de referencia para el impulso y el desarrollo de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) en América Latina, promoviendo la colaboración, el intercambio de conocimientos y la innovación en este ámbito. Se impulsa el desarrollo de tecnologías emergentes (Inteligencia artificial – Blockchain – Internet de las cosas (OIT) Computación cuántica – Realidad aumentada y realidad virtual), así como se discute su impacto.



Gobernanza para la sostenibilidad



ODS



Tuya cuenta con un **modelo sólido de Gobierno Corporativo**, cuyos principios y políticas permiten:

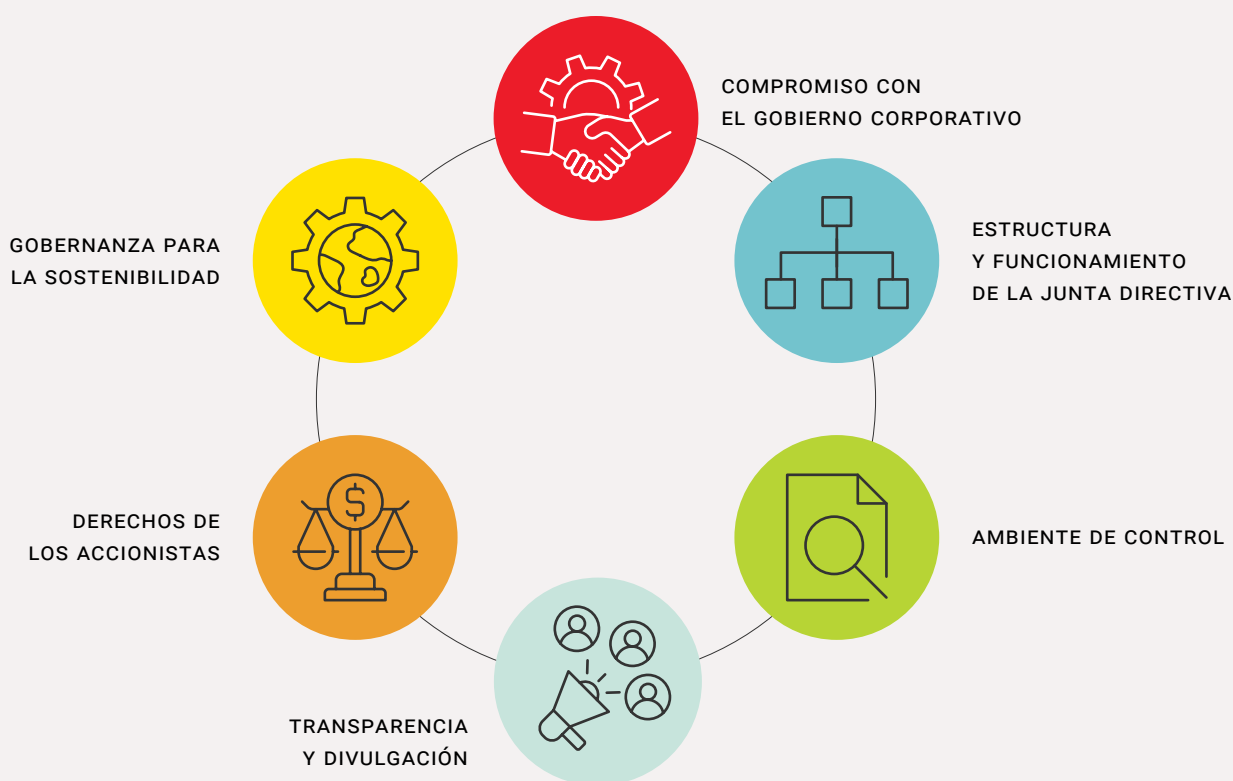
- 1 **Asignar** responsabilidades claras a los órganos de dirección y administración.
- 2 **Reconocer** y continuar consolidando las relaciones con los grupos de interés.
- 3 **Contar** con fuertes sistemas de administración de riesgos, control interno, financiero, contable y de administración y gestión de procesos.
- 4 **Buscar** el equilibrio entre intereses que pueden ser contrapuestos.
- 5 **Garantizar** que los beneficios para los grupos de interés derivados de los resultados financieros tienen como premisa fundamental la generación de valor.
- 6 **Generar** confianza a los órganos de control y supervisores.



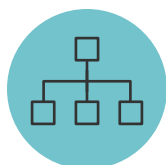
Tuya en alianza con la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés) del Banco Mundial, realizó en 2022 un Diagnóstico de Gobierno Corporativo (CGA, por sus siglas en inglés), con el fin de realizar un análisis de las prácticas de Gobierno Corporativo desde un enfoque de la sostenibilidad, donde se identificaron fortalezas y oportunidades de mejora para la Compañía.

El CGA se realizó con la información obtenida de las entrevistas con miembros de la Junta Directiva y de la alta dirección 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*, considerada 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 definió el plan de acción y mejoramiento en cada frente para la implementación de dichas recomendaciones, garantizando las mejores prácticas de Gobierno Corporativo. A continuación, se resaltan los avances en la materia.



Estructura y funcionamiento de la Asamblea, Junta Directiva y Comités de Apoyo

Accionistas

Los accionistas de Tuya se caracterizan por ser líderes en Colombia en los sectores a los que pertenecen. Así mismo, han manifestado su respaldo a Tuya para alcanzar el propósito de dar oportunidades que transformen vidas positivamente.

Bancolombia

50% DE PARTICIPACIÓN
ACCIONARIA en Tuya



Banco N° 1 en Colombia con más de **30 MM** de clientes y uno de los grupos financieros más grande de Centroamérica con **activos por valor de \$326 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 \$2.92 billones**.



En 2023 hizo parte del **top 10 del ranking de las empresas con mejor reputación** en Colombia.



Estándares de sostenibilidad de primer nivel que, en sinergia, se han implementado en la Estrategia de Sostenibilidad de Tuya.



Tuya se apalanca en la **amplia cobertura de canales digitales y físicos del Banco para el recaudo**.



Banca de Inversión Bancolombia y Valores Bancolombia, **aliados claves en la estructuración y colocación de los bonos sociales subordinados**.



Aporte de capital a Tuya.



50% DE PARTICIPACIÓN
ACCIONARIA en Tuya



Retail N°1 en Colombia con más de **8 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 490 almacenes donde Tuya tiene presencia con sus medios de pago y financiación.



Crecimiento extraordinario en 2022, con **más de \$15.3 billones** en ingresos de operación en Colombia.



En 2023 hizo parte del **top 10 del ranking de las empresas con mejor reputación** en Colombia.



Una de las empresas más sostenibles en la industria del retail de alimentos en el mundo siendo incluido por cuarto año consecutivo en el Anuario de Sostenibilidad 2023 de S&P Global



Amplia presencia en la cotidianidad de los clientes que **apalanca la analítica avanzada de Tuya y riqueza de sus scores de riesgos**.



Aporte de capital a Tuya.

Máximo órgano social: la Asamblea General de Accionistas

Durante el año 2023 se hicieron cuatro reuniones de Asamblea General de Accionistas de Tuya. En la Asamblea General Ordinaria de Accionistas del mes de marzo se dio cumplimiento a las políticas de Gobierno Corporativo que se encuentran incluidas en los Estatutos Sociales y el Código de Buen Gobierno. Teniendo en cuenta que Tuya posee un ejercicio social en virtud del cual se cortan las cuentas al treinta y uno (31) de diciembre de cada año, la sociedad debe celebrar una reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas a más tardar el treinta y uno (31) de marzo de cada año. Por otro lado, se realizaron tres (3) Asambleas Extraordinarias de Accionistas, las cuales se celebraron en desarrollo del artículo 45 de los Estatutos Sociales de la Compañía, por encontrarse reunido el 100% de las acciones suscritas de TUYA.

Temas Asamblea Ordinaria

En la reunión de Asamblea Ordinaria correspondiente al mes de marzo, se presentaron y aprobaron los siguientes documentos y proposiciones:

- ▶ Informe de Gobierno Corporativo.
- ▶ Informe de la Junta Directiva y del Presidente sobre el Sistema de Control Interno.
- ▶ Informe del Defensor del Consumidor Financiero.
- ▶ Dictamen del Revisor Fiscal.
- ▶ Consideración y aprobación de los estados financieros dictaminados del período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2022 con sus notas.
- ▶ Proyecto para enjugar pérdidas del periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2022 con reservas constituidas.
- ▶ Nombramiento fijación de honorarios de la Junta Directiva.
- ▶ Designación Defensor del Consumidor Financiero principal y suplente.
- ▶ Proposición sobre honorarios y apropiaciones del Revisor Fiscal.
- ▶ Proposición sobre autorización para realizar enajenaciones a título gratuito.

Temas Asamblea Extraordinaria

- ▶ En la reunión de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas realizada en el mes de marzo, se presentó y aprobó la modificación de las condiciones de la acción privilegiada suscrita por Bancolombia S.A.
- ▶ En la reunión extraordinaria realizada el 22 de junio, se presentó y aprobó el nombramiento de José Gabriel Loaiza como nuevo miembro de Junta Directiva para lo que resta del periodo estatutario abril de 2022 a marzo de 2024, en atención a la renuncia del doctor Jacky Yanovich Mizrachi, quien ocupaba el renglón quinto de dicho órgano.

En la reunión extraordinaria realizada el 3 de octubre, se

- ▶ presentó y aprobó la reforma parcial de Estatutos Sociales de la Compañía con el fin de adecuar el capital autorizado, estipulado en el artículo seis (6) de estos, a nuevos requerimientos de capital.

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 corporativa.



En el siguiente enlace se puede consultar la Certificación de independencia.

HAZ CLIC AQUÍ

Perfiles miembros de Junta Directiva



MARÍA CRISTINA ARRASTÍA URIBE¹

Patrimonial



11 años y 7 meses como miembro de Junta Directiva



CIPRIANO LÓPEZ GONZÁLEZ

Patrimonial



9 años y 3 meses 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 – Latín 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 Word of tomorrow, IE Instituto de Empresas, Estados Unidos, Singapur, España.

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 de Innovación, en Stanford University. Programa ejecutivo Tuck en Universidad de Dartmouth. Gerencia Social en La Sorbonne París. 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 Internacionales en Chicago Booth. Programa ejecutivo SU en Singularity University. Fusiones y Adquisiciones (M & A) Harvard University. Actualmente realiza Máster en Sostenibilidad y Economía Circular.

Actualmente participa en las siguientes juntas directivas: Mastercard para América Latina, Tuya S.A., Fundación Bancolombia, BAM en Guatemala, Banco Agrícola Salvador, Banistmo – Panamá, Bancolombia Panamá, Credibanco, Redeban, EDN, Wompi, Fiduciaria Bancolombia.

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

Durante su carrera ha trabajado en IMUSA S. A. como jefe de Producción y Planeación de Demanda, en L'Oréal (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 de Juntas Directivas: TCC, Tuya S.A., Banco Agrícola El Salvador, Fundación Bancolombia y Universidad EAFIT.

Cargo actual: Vicepresidente de Innovación y Sostenibilidad de Bancolombia

¹ Hasta diciembre del 2023 fue Vicepresidente Corporativa de Negocios del Grupo Bancolombia al cumplir con la edad de jubilación.


LUZ MARÍA VELÁSQUEZ ZAPATA
Patrimonial


7 años y 7 meses como miembro de Junta Directiva

Administradora de Negocios de la Universidad EAFIT, ha realizado estudios en Gerencia de Mercadeo con énfasis en Producto 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 Alta Gerencia en INALDE, Programa Global de Liderazgo en Kellogg School of Management 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.

Ha participado en juntas directivas

de: Redeban Multicolor, Credibanco, SUFI, Valores Bancolombia, Fiduciaria Bancolombia, Puntos Colombia, entre otros.

Cargo actual: Vicepresidente Negocios Personas, Pymes y Empresas de Bancolombia


JOSÉ GABRIEL LOAIZA
Patrimonial


4 meses como miembro de Junta Directiva

Ingeniero Administrador de la Universidad Nacional de Colombia, con Maestría en Negocios Internacionales en la Universidad de Texas A&M. Tiene más de 25 años de experiencia, en los cuales ha desempeñado diferentes cargos en Almacenes Éxito, como Jefe de Departamento de Relación con Inversionistas, Director de Planeación Financiera, Gerente Corporativo de Entretenimiento, Vicepresidente Comercial y de Abastecimiento, Vicepresidente de Omnicanalidad e Innovación, entre otros.

Cargo actual: Presidente Operativo del Retail Colombia del Grupo Éxito.


CARLOS ARIEL GÓMEZ GUTIÉRREZ
Patrimonial


4 años y 4 meses 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.



IVONNE WINDMÜELLER PALACIO

Patrimonial



9 meses como miembro de Junta Directiva

Administradora de Empresas de FH Münster y Administradora de Negocios Internacionales de la Universidad de la Sabana. Cuenta con una especialización en Finanzas Corporativas de la Universidad EIA y con más de 14 años de experiencia en áreas financieras de diferentes sectores, los últimos cinco en Almacenes Éxito, donde ha ejercido el cargo de Gerente en Finanzas Corporativas.

Cargo actual: Vicepresidenta Financiera del Grupo Éxito.



JUAN LUIS ARISTIZÁBAL VÉLEZ

Independiente



7 años y 4 meses 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 Concreto.

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 S.A. y concesión vial Vía 40.



DIEGO MEDINA LEAL

Independiente



6 años y 2 meses 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 Negocio Cárnico del Grupo Nutresa.


JORGE NOGUERA
Independiente

1 año y 8 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 Matrix Group, fue Director General de EFD Asia, Director Ejecutivo de Makeena Corporation Pte, Vicepresidente 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 S.A.

Hace parte del consejo asesor de Tissini, una "start-up" de los Estados Unidos de impacto social que empodera a mujeres latinas para iniciar sus propios negocios. Es Asesor de la Junta Directiva de Bancolombia.

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.

Presidente de la Junta Directiva

GRI 2-11 El Presidente de la Junta Directiva de la Compañía durante el año 2023, fue el doctor Jorge Aníbal Noguera Cadavid, quien tiene a su cargo, en coordinación con el Presidente de la Compañía:

- ▶ La participación en la elaboración de la agenda anual de reuniones y brindar los lineamientos necesarios para su cumplida ejecución.
- ▶ Velar por la suficiencia y oportunidad en la entrega de información para la Junta Directiva.
- ▶ Orientar las conversaciones con el propósito de asegurar la participación de los directores y la pertinencia y conducencia de los debates.
- ▶ Velar por el correcto funcionamiento de los Comités.
- ▶ Lidera la interacción de los Directores entre sí y entre la Junta y los accionistas.

La Vicepresidencia de Estrategia de Tuya, apoya al Presidente de la Junta en la convocatoria de las reuniones de esta, vela por la entrega de la información que se requiera de manera previa para cada reunión de Junta y en general aquella información que sea necesaria y pertinente para tener debidamente informados a los miembros de la Junta Directiva o para la toma de las respectivas decisiones.

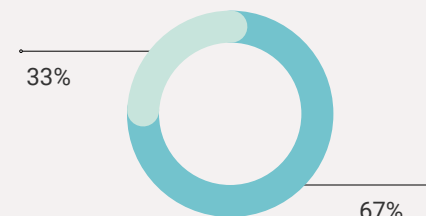
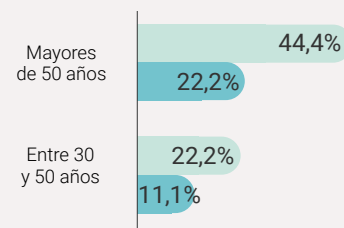
También es responsabilidad del Presidente propender por que la Junta cumpla con sus funciones y, en este sentido, recae en el rol del Presidente velar por la debida inducción de los nuevos miembros de la Junta, la capacitación continua de todos los Directores, así como propender por realizar una evaluación de la Junta Directiva y sus Comités de apoyo.

GRI 405-1

- ▶ El 33% de los miembros que conformaban la Junta Directiva fueron mujeres.
- ▶ El 67% de los miembros fueron mayores de 50 años.

Lo anterior 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.


MUJERES

HOMBRES
Diversidad Junta Directiva por sexo

Diversidad Junta Directiva por edad


Asistencia Junta Directiva



En 2023 la Junta Directiva tuvo 12 reuniones ordinarias con un promedio de asistencia del **92%**.



En 2023 la Junta Directiva tuvo dos reuniones extraordinarias con una asistencia del **100%**.



En el **100%** de las reuniones de Junta Directiva se cumplió con el quórum deliberatorio y decisorio.

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 General de Accionistas 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.



En el siguiente enlace se puede consultar el Código de Buen Gobierno.
HAZ CLIC AQUÍ

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, año tras año se alternan diferentes mecanismos de evaluación de la Junta Directiva y sus Comités de apoyo:

- **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 2023 una evaluación de forma interna (autoevaluación) sobre su desempeño, como cuerpo colegiado, la cual fue contestada por los 9 miembros de la Junta Directiva. La evolución se elaboró con base en los frentes de la gobernanza para la sostenibilidad y profundizó en los siguientes temas:



Estrategia de negocio



Estructura y funcionamiento de la Junta Directiva



Conocimientos técnicos, experiencia y habilidades



Presidente de la Junta Directiva



Comités de apoyo a la Junta Directiva



Ambiente de control y transparencia

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.

GRI 2-23 Compromisos y políticas

La Junta Directiva en el ejercicio 2023 aprobó políticas y actualización de manuales, impartió lineamientos estratégicos, financieros y aprobó las políticas para la adecuada atención y protección al Consumidor Financiero, para la gestión de los riesgos conductuales, de castigos de cartera, de alternativas y condonaciones, de diversidad, equidad e inclusión (DEI), de 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

En la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Tuya realizada el 16 de marzo de 2023, se aprobó el pago de honorarios para los miembros de Junta Directiva Independientes por valor de \$5.656.000 mensuales y para los miembros Junta Directiva Patrimoniales \$2.263.000 mensuales, para el periodo comprendido entre abril de 2023 y marzo de 2024.

Para quien ejerza la presidencia de la Junta Directiva, en caso de ser un miembro Independiente, se aprobaron como honorarios la suma de \$6.788.000 mensuales y, en caso de ser un miembro Patrimonial se aprobaron como honorarios la suma de \$2.715.000 mensuales.

De otro lado, es pertinente manifestar que Tuya cuenta con Comités de apoyo a la Junta Directiva, los cuales se encuentran conformados por miembros de dicho órgano social, razón por la cual, los honorarios de los miembros participantes corresponderán al 50% del valor que se tiene estipulado para su remuneración como miembros de Junta Directiva.

Así las cosas, aquellos miembros de Junta Directiva patrimoniales que participen en Comités de apoyo a dicho órgano, contarán con unos honorarios de \$1.131.500 y, aquellos miembros de Junta Directiva independientes tendrán honorarios de \$2.828.000 por cada sesión del respectivo comité a la que asistan.

En el 2023, el valor pagado a los directores por su participación en la Junta y en los Comités de apoyo de esta, ascendió a \$537.553.605. El valor pagado al equipo de la alta dirección por concepto de salarios para el año 2023 fue de \$7.183.839.446.

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 conlleve 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.



En el siguiente enlace se puede consultar el Código de Ética de Tuya.

HAZ CLIC AQUÍ

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 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.



En el siguiente enlace se puede consultar el Código de Buen Gobierno.
HAZ CLIC AQUÍ

Comités de apoyo a la Junta Directiva

GRI 2-9 Estructura de gobernanza y composición

Los comités de apoyo 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, ambiente de control, el medio ambiente y las personas, son los siguientes:



COMITÉ DE AUDITORÍA



COMITÉ DE BUEN GOBIERNO, GOBERNANZA Y SOSTENIBILIDAD



COMITÉ DE RIESGOS Y FINANCIERO



COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES (TALENTO Y CULTURA)



COMITÉ DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN



COMITÉ DE GESTIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS (GAP)



Comité de Auditoría

OBJETIVO

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 en 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.

El comité define los mecanismos para consolidar la información de los órganos de control para la presentación de esta a la Junta Directiva y establece las políticas, criterios y prácticas que se deben emplear en la construcción, revelación y divulgación de la información financiera.

Miembros Patrimoniales:

Ivonne Windmüller Palacio - 100%*

Miembros Independiente:

Diego Medina Leal (Presidente) - 100%*

Juan Luis Aristizábal Vélez - 80%*

Jorge Aníbal Noguera Cadavid - 100%*

Se reunió **cinco veces** al año con una participación del **95% de asistencia**.



PRINCIPALES ACTIVIDADES 2023

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.

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

- ▶ Borrador de los estados financieros del ejercicio 2023, con sus respectivas notas y el borrador de la opinión del Revisor Fiscal sobre dichos estados financieros y sobre cumplimiento y control interno.
- ▶ El plan de trabajo para el año 2024, presupuesto, y los informes presentados por la Auditoría Interna de la Compañía.
- ▶ El plan de trabajo para el año 2023, honorarios y los informes sobre los principales asuntos revisados por la Revisoría Fiscal.
- ▶ Informes sobre Continuidad del Negocio y resultado prueba DRP.

- ▶ 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 y eventos significativos de los Estados Financieros.
- ▶ Informe sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).
- ▶ Informe sobre Gestión Tributaria.
- ▶ Informe sobre Gestión de Riesgos no financieros.
- ▶ Informe sobre Gestión del Riesgo Cibernético.
- ▶ Informe sobre Gestión de Prevención del Fraude.
- ▶ Informe Sistema de Administración de Riesgo Crediticio.
- ▶ Proceso contable de la Compañía, aplicativos que intervienen, fuente de información y controles relacionados.

* Promedio de asistencia a las reuniones del comité.



Comité de Buen Gobierno, Gobernanza y Sostenibilidad

OBJETIVO

Apoyar a la Junta Directiva de Tuya en:

- ▶ La recomendación, supervisión del cumplimiento y revisión de los cambios en las medidas y sistemas de Gobierno Corporativo que Tuya tiene establecidas.
- ▶ La aprobación de un Programa de Gobierno Corporativo o “Gobernanza para la Sostenibilidad” así como su adopción, seguimiento y mejora de dichas prácticas, que de acuerdo con éstas se podrían dividir en los siguientes frentes de trabajo:
 - » Compromiso con el Gobierno Corporativo y la Sostenibilidad (asuntos ASG)
 - » Estructura y funcionamiento de la Junta Directiva
 - » Transparencia y divulgación
 - » Derechos y alineación de los accionistas
 - » Relacionamiento con los grupos de interés

* Promedio de asistencia a las reuniones del comité.

Miembros Patrimoniales:

María Cristina Arrastía - 100%*
José Gabriel Loaiza Herrera** - 100%*

Miembros Independiente:

Jorge Aníbal Noguera Cadavid
(Presidente) - 100%*

Se reunió **seis veces** al año con una participación del **94% de asistencia*****.



PRINCIPALES ACTIVIDADES 2023

- ▶ Aprobación del Informe de Gobierno Corporativo del año 2022.
- ▶ Aprobación agenda y plan de trabajo 2023 para el Comité de Gobernanza y Sostenibilidad con el fin de continuar avanzando en las mejores prácticas de Gobierno Corporativo en Tuya.
- ▶ Entrega de recomendaciones al Comité de Talento para avanzar con el plan de sucesión del CEO.
- ▶ Aprobación de la postulación del nuevo miembro patrimonial José Gabriel Loaiza en reemplazo de Jacky Yanovich.
- ▶ Aprobación de la continuidad de Jorge Aníbal Noguera Cadavid como Presidente de la Junta Directiva para el periodo abril 2024 a marzo 2025.
- ▶ Aprobación de la continuidad de María Cristina Arrastía como miembro de Junta Directiva con el rol de miembro patrimonial (externa) de Bancolombia a partir de enero 2024.
- ▶ Definición próximas acciones con el fin de llevar a cabo el plan de sucesión de la Junta Directiva de Tuya. Igualmente, recomendó las temáticas de formación que se deben fortalecer en el plan de entrenamiento a la Junta Directiva.
- ▶ Propuesta de esquema de remuneración de la Junta Directiva de Tuya para el periodo de abril 2024 a marzo 2025, teniendo en cuenta la referencia de sus accionistas y benchmark Colombia del sector financiero, con el fin de llevar posteriormente a la Asamblea de Accionistas para su aprobación.
- ▶ Desarrollo de la evaluación interna (autoevaluación) de desempeño de la Junta Directiva 2023.
- ▶ Aprobación del Programa IDEAL de diversidad, equidad e inclusión.
- ▶ Actualización del Código de Buen Gobierno de acuerdo con las mejores prácticas de gobernanza para la sostenibilidad.

** José Gabriel Loaiza Herrera ingresó al Comité de Buen Gobierno, Gobernanza y Sostenibilidad a partir del 3 de agosto. El promedio de asistencia se calcula a partir de su nombramiento y sobre el total de los Comités realizados a partir de dicha fecha.
*** Jacky Yanovich Mizrachi fue miembro del Comité de Buen Gobierno, Gobernanza y Sostenibilidad hasta el 30 de junio. Durante el periodo comprendido entre los meses de enero y junio, su participación en dicho Comité fue del 75%.



Comité de Riesgos y Financiero

Miembros Patrimoniales:

María Cristina Arrastía

(Presidente) - 100%*

Ivonne Windmüller Palacio - 82%*

Miembros Independiente:

Diego Medina Leal - 92%*

Jorge Aníbal Noguera Cadavid -

100%*

Se reunió **12 veces** al año con una participación del **94% de asistencia**.



OBJETIVO

Apoyar a la Junta Directiva en la aprobación, seguimiento y control de las políticas, lineamientos y estrategias para la administración integral de todos los riesgos de la Compañía, incluyendo entre ellas el marco y límites de apetito de riesgo, la asignación de atribuciones y fijación de límites de actuación para las distintas áreas.

PRINCIPALES ACTIVIDADES 2023

- ▶ Revisión y actualización de los límites de apetito para los riesgos.
- ▶ Monitoreo mensual al apetito de riesgos y se definieron acciones para converger a los límites definidos.
- ▶ Seguimiento a los indicadores de rentabilidad, sostenibilidad y eficiencia.
- ▶ Evaluación del mapa de riesgos empresariales y seguimiento a los planes de acción asociados.
- ▶ 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 la originación, mantenimiento de portafolio y cobranzas.
- ▶ Aprobación de cambios en la política de castigos, donde se propuso pasar de una altura de 150 a 180 días.
- ▶ Aprobación de la no activación de la entrada en fase desacumulativa de provisiones con el fin de mantener niveles de cobertura adecuados.
- ▶ Revisión y aprobación del presupuesto, proyecciones mensuales y de largo plazo bajo diferentes escenarios.
- ▶ Aprobación de los resultados de las pruebas de resistencia.
- ▶ Evaluación de requerimientos de capitalización por parte de los accionistas para mantener niveles de solvencia cercanos al apetito de riesgos y los respectivos planes de acción por parte de la administración.
- ▶ Seguimiento al riesgo de margen de intermediación, abordando sus causas, así como las estrategias para mitigar su materialización.
- ▶ Aprobación de la implementación del Sistema de Integral de Administración Riesgos (SIAR).
- ▶ 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.

* Promedio de asistencia a las reuniones del comité.



Comité de Nombramientos y Retribuciones (talento y cultura)

OBJETIVO

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 Presidente y Vicepresidentes y en general, todo lo relacionado con el modelo de remuneración, planes de sucesión y talento de TUYA.

Miembros Patrimoniales:

Luz María Velásquez Zapata - 60%*
Cipriano López González (Presidente) - 100%*
Carlos Ariel Gómez Gutiérrez - 80%*

Miembros Independiente:

Juan Luis Aristizábal Vélez - 60%*
Diego Medina Leal - 80%*

Se reunió **cinco veces** al año con una participación del **76% de asistencia**.



PRINCIPALES ACTIVIDADES 2023

- Incrementos salariales para el año 2023.
- Modelo de compensación actual y plan de reconocimiento especial 2023.
- Planificación de talento (mapa de talento clave, valoraciones de comité directivo y planes de desarrollo).
- Evolución de la cultura, estilo de liderazgo y clima laboral.
- Gestión del gasto laboral y proyecciones 2024.
- Plan de sucesión CEO Compañía



Comité de Innovación y transformación

OBJETIVO

Apoyar a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión en relación con la evolución y transformación de TUYA.

Impulsar la adecuación de la gestión de toma de decisiones que permita la configuración de un plan acorde con los objetivos estratégicos, y de esta forma apoyar a la Junta Directiva en garantizar la rentabilidad esperada por los accionistas, eficiencia adecuada y sostenibilidad financiera esperada.

Miembros Patrimoniales:

Luz María Velásquez Zapata - 100%*
José Gabriel Loaiza Herrera (Presidente) - 100%*
Carlos Ariel Gómez Gutiérrez - 100%*
Cipriano López González - 100%*

Miembros Independiente:

Jorge Aníbal Noguera Cadavid - 100%*
Juan Luis Aristizábal Vélez - 50%*

Se reunió **cuatro veces** al año con una participación del **92% de asistencia**.



PRINCIPALES ACTIVIDADES 2023

- Diseño de modelos As a Service.
- Evaluación de la estrategia de nuevos ingresos y modelos de negocio As a Service.
- Foco en las transformaciones del core en torno a la recuperación de la rentabilidad.

* Promedio de asistencia a las reuniones del comité.



Comité de Gestión de Activos y Pasivos (GAP)

OBJETIVO

Apoyar la adopción, implementación, seguimiento y control de las políticas generales encaminados a la óptima gestión de activos y pasivos de Tuya y de las operaciones de tesorería e inversiones que se realicen.

* Promedio de asistencia a las reuniones del comité.

Evaluación de desempeño de los comités de apoyo a la Junta Directiva

Miembros ejecutivos de Tuya:

Ana Carolina del Campo Matallana - 75%*
Mariana Gallo Gaviria (Presidente) - 90%*
Carlos Andrés Castro Betancourt - 83%*
Juan José Mariño Escobar - 58%*
José Daniel Guzmán Álvarez - 100%*
Andrea Arévalo Camargo - 100%*

Se reunió **12 veces** al año con una participación del **86% de asistencia**.



PRINCIPALES ACTIVIDADES 2023

- ▶ Aprobación de los cupos y atribuciones de cada contraparte para las operaciones de tesorería.
- ▶ Seguimiento al riesgo de tasa de interés del libro bancario, a través del análisis a la norma y a las mediciones solicitadas por la SFC, búsqueda de proveedores para obtener una herramienta para la gestión de este riesgo y construcción del cronograma para la SFC.
- ▶ 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 para definir la meta objetivo de días de efectivo 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.
- ▶ Análisis y benchmarking del margen de intermediación para definir límites de apetito, tolerancia y capacidad alineados con la rentabilidad esperada de la Compañía.
- ▶ Aprobación de la venta de inversiones, cartera de crédito u otros activos, como nuevo mecanismo de contingencia de liquidez ante una eventual necesidad de liquidez.
- ▶ Seguimiento al marco del bono social subordinado con propósito de inclusión financiera.
- ▶ 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.

La evaluación de desempeño de los comités de apoyo se realizó como parte de la evaluación de la Junta Directiva, donde se profundizó sobre la estructura de los comités, la comunicación entre la Junta y los comités, el fortalecimiento del rol de los presidentes de los comités y la participación de los miembros independientes, entre otros temas.

Los resultados de este ejercicio permitieron identificar fortalezas y áreas de mejora, además de reflejar el esfuerzo y planes de mejora implementados en los últimos años.



Compromiso con el Gobierno Corporativo

Sistema de Ética e Integridad

GRI 2-24 Reconociendo la importancia de la ética y la integridad para construir relaciones de confianza y tomar decisiones conscientes de su impacto en relación con los diferentes grupos de interés y en la generación de valor compartido a la sociedad, Tuya permanentemente realiza gestiones que aportan al fortalecimiento del Sistema de Ética e Integridad y, en este sentido, durante el año 2023 se desplegaron diversas acciones entre las que se destacan las siguientes:

- ▶ Dados los avances en la supervisión con relación a la Protección al Consumidor Financiero, se incluyó en el Código de Ética un anexo titulado "Trato justo al Consumidor Financiero", que contiene los principales postulados y lineamientos en esta materia, reiterando el reconocimiento del cliente como centro de la estrategia de Tuya.
- ▶ En consonancia con lo anterior, se realizó una actualización de la declaración de la Junta Directiva y Presidente frente al compromiso con el Sistema de Ética e Integridad, con el propósito de resaltar la importancia de la gestión de conductas apropiadas que garanticen la protección integral y el trato equitativo y justo de los consumidores financieros en todas las etapas de su relación con los productos y servicios que otorga la Compañía.
- ▶ Se desplegó la tercera 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 97% de los colaboradores consideran que en Tuya se actúa de forma ética y transparente.
- ▶ Se realizaron todos los esfuerzos tendientes al fortalecimiento de la cultura de Ética e Integridad, a través de un plan integral de sensibilización y capacitación que comprendió: (i) capacitación virtual para todos los colaboradores en relación con el Código de Ética; (ii) inducción para empleados recién vinculados; (iii) quinta edición de la Semana de Cumplimiento; e (iv) iniciativas de sensibilización a través de comunicaciones corporativas.



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 entiende que la cultura ética y la gestión adecuada del Sistema de Ética e Integridad es un compromiso diario, por ello se han establecido diversos mecanismos que apoyan esta labor, dentro del cual se destaca el Código de Ética y Conducta, el cual recoge los valores y reglas específicas de conducta que son de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores de la Compañía, bajo los principios de la transparencia y la integridad.

GRI 205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción

Dentro de la gestión integral de los riesgos de la Compañía, se tienen identificados 65 riesgos conductuales, los cuales siguen siendo gestionados a través del Sistema de Ética e Integridad, con el objetivo de velar por el trato justo a los consumidores financieros, la integridad y transparencia. Cabe resaltar igualmente que durante el año 2023 no se presentaron casos relacionados con riesgos de soborno y corrupción al interior de Tuya.

GRI 205-2 **Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción**

Tuya reconoce la importancia de reforzar de manera permanente la cultura ética, por lo cual tiene como pilar dentro del sistema la capacitación a través de campañas de sensibilización y comunicaciones enviadas a todos los niveles de la Compañía. Dentro de las publicaciones remitidas en el año 2023 se destaca la comunicación relacionada con la transparencia como herramienta indispensable para cumplir el sueño de “dar oportunidades que transforman vidas positivamente”.

Así mismo, la Compañía tiene definido un plan de formación en esta materia, que tuvo los siguientes resultados:



El **100%** de empleados realizaron la capacitación en ética, transparencia y buen gobierno.



El **100%** de los empleados nuevos realizaron la inducción de ética, transparencia y buen gobierno.



El **100%** de proveedores críticos realizaron la capacitación en ética y transparencia.

GRI 205-3 **Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas**

En el año 2023 no se identificaron casos relacionados con corrupción, lo que es coherente con uno de los pilares de Tuya correspondiente a la “cero tolerancia” frente a los actos de fraude, corrupción, soborno y demás que contraríen los postulados éticos.

GRI 2-26 **Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes**

La Compañía tiene definido un canal de consultas éticas, a través del cual se brinda orientación de cómo gestionar un dilema ético o sobre el alcance, interpretación y aplicación de las políticas y lineamientos que hacen parte del Sistema de Ética e Integridad.

SASB FN-CB-510a.2. **Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades**

La Compañía cuenta con la Línea Ética, mecanismo confidencial y seguro, administrado por un tercero independiente, que ha sido diseñado para que los empleados, aliados estratégicos, proveedores, clientes y usuarios, puedan reportar situaciones que afecten al Sistema de Ética e Integridad. Para hacer los reportes a través de la Línea Ética los colaboradores y demás grupos de interés tienen a su disposición un canal telefónico y un correo electrónico.



La información correspondiente al funcionamiento de la Línea Ética está disponible para el público en general en la página web.

HAZ CLIC AQUÍ

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.

FN-CB-510a.1, SASB FN-CF-270a.5 y GRI 2-27

Cumplimiento de la legislación y las normativas

Durante el año 2023 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 la venta y mantenimiento de los productos, 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

Accionistas

La composición accionaria de Tuya al 31 de diciembre de 2023 fue la siguiente:

	ACCIONES ORDINARIAS	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN
Bancolombia S.A. 890.903.938-8	9.785.255.997 — 1 Acción privilegiada	31,59961247%
Banca de Inversión Bancolombia S.A. 800.235.426-5	5.694.298.586	18,38864805%
Negocios Digitales Colombia S.A.S. 830.006.973-1	3.635.295	0,01173949%
Almacenes Éxito S.A. 890.900.608-9	15.480.211.793	49,99038283%
Almacenes Éxito Inversiones S.A.S. 900389508-4	2.978.086	0,009617176%
TOTAL	30.966.379.757	100%

Composición del capital

Capital autorizado y suscrito: al 31 de diciembre de 2023 el capital autorizado de la Compañía fue de \$450.000.000.000 y el capital suscrito y pagado fue de \$309.663.797.580.

Tipo de acciones

Actualmente la Compañía posee acciones ordinarias suscritas por los accionistas y una acción privilegiada la cual fue suscrita por parte de Bancolombia S.A.

Accionistas que tienen participación superior al 1% de la Compañía

Los siguientes son los accionistas que poseían participaciones superiores al 1% en el capital de Tuya al 31 de diciembre de 2023: Almacenes Éxito S.A. con una participación accionaria de 49,99038283%, Banca de Inversión Bancolombia S.A. Corporación Financiera con una participación accionaria de 18,38864805% y Bancolombia S.A. con una participación de 31,59961247%

Ofertas de suscripción de acciones y capitalizaciones

- En virtud de la aprobación del Reglamento de Emisión y Suscripción de acciones por parte de la Junta Directiva de la Compañía mediante acta No. 795 del 22 de septiembre de 2022, se solicitó la autorización de este a la Superintendencia Financiera de Colombia, quien emitió la aprobación en cuestión a través del oficio No. 2023005501 del 20 de enero de 2023.

Como resultado de lo anterior, el día 7 de febrero de 2023 fueron suscritas la cantidad de 954.224.536 acciones ordinarias de un valor nominal de diez pesos (\$10) cada una, en partes iguales por Grupo Éxito S.A. y Grupo Bancolombia S.A., pasando en consecuencia el capital suscrito y pagado de la suma de \$261.949.140.540 a la suma de \$271.491.385.900 representado en 27.149.138.590 acciones de un valor nominal de \$10 cada una.

- ▶ En virtud de la aprobación del Reglamento de Emisión y Suscripción de acciones por parte de la Junta Directiva de la Compañía mediante acta No. 798 del 15 de diciembre de 2022, se solicitó la autorización de este a la Superintendencia Financiera de Colombia, quien emitió la aprobación en cuestión a través del oficio No. 2023033263 del 30 de marzo de 2023.

Como resultado de lo anterior, el día 4 de abril de 2023 fueron suscritas la cantidad de 2.556.664.684 acciones ordinarias de un valor nominal de diez pesos (\$10) cada una, en partes iguales por Grupo Éxito S.A. y Grupo Bancolombia S.A., pasando en consecuencia el capital suscrito y pagado de la suma de \$271.491.385.900 a la suma de \$297.058.032.740 representado en 29.705.803.274 acciones de un valor nominal de \$10 cada una.

- ▶ En virtud de la aprobación del Reglamento de Emisión y Suscripción de acciones por parte de la Junta Directiva de la Compañía mediante acta No. 809 de septiembre de 2023 se solicitó la autorización de este a la Superintendencia Financiera de Colombia, quien emitió la aprobación en cuestión a través del oficio 2023137897 del 21 de diciembre de 2023.

Como resultado de lo anterior, el día 10 de enero de 2024 fueron suscritas la cantidad de 4.045.293.574 acciones ordinarias de un valor nominal de diez pesos (\$10) cada una, en partes iguales por Grupo Éxito S.A. y Grupo Bancolombia S.A., pasando en consecuencia el capital suscrito y pagado de la suma de \$309.663.797.580 a \$350.116.733.320 representado en 35.011.673.332 acciones de un valor nominal de \$10 cada una.

- ▶ Finalmente, la Junta Directiva de la Compañía, mediante acta No. 812 de diciembre de 2023, aprobó el reglamento de emisión y suscripción de acciones, mediante el cual se busca emitir y ofrecer un total de 3.414.641.986 acciones ordinarias por valor nominal de diez pesos (\$10) cada una, con sujeción al derecho de preferencia, emisión que será formalizada en el año 2024, conservando en todo caso la paridad entre Grupo Éxito S.A. y Grupo Bancolombia S.A.



Reforma parcial de estatutos y aumento capital autorizado

En la reunión extraordinaria realizada el 3 de octubre, se presentó y aprobó la reforma parcial de Estatutos Sociales de la Compañía con el fin de adecuar el capital autorizado, estipulado en el artículo seis (6) de estos, a nuevos requerimientos de capital.

Relacionamiento con accionistas

Tuya mantuvo a disposición de sus accionistas e inversionistas su página web corporativa de fácil acceso, como un canal importante a través del cual se divulga información de Tuya, los órganos de gobierno de la sociedad, sus principales productos y servicios, la estructura organizacional, la información financiera y los documentos que tienen relación con gobierno corporativo y ética, así como información relevante y los mecanismos a través de los cuales los grupos de interés pueden contactar a los órganos de dirección y administración de la Compañía.



Se puede acceder a esta página web ingresando en este enlace.

HAZ CLIC AQUÍ

Aunque Tuya cuenta con un punto de atención a los accionistas, durante el año 2023 no se recibieron solicitudes de los accionistas requiriendo información por parte de la Compañía.

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 esta, 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 el 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 Alta Gerencia para que esta 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.



En el siguiente enlace se puede consultar la Política de Sostenibilidad de Tuya.

HAZ CLIC AQUÍ

La Junta Directiva encargó al Comité de Buen Gobierno, Gobernanza y Sostenibilidad para abordar los temas de sostenibilidad y a la vicepresidencia de Estrategia 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.

GRI 2-17 Frente a las medidas adoptadas para incrementar los conocimientos, las habilidades y la experiencia colectiva del máximo órgano de gobierno en materia de desarrollo sostenible la Compañía realizará una jornada de formación en materia de asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) a los miembros de Junta Directiva en 2024. Para ello se contará con la presencia de expertos en los diferentes temas.



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 los grupos de interés

Tuya es consciente del valor que genera el relacionamiento sostenible para propiciar un entorno que favorece la creación de redes y para fortalecer 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 línea con lo anterior y partiendo del análisis de materialidad realizado en el 2022, en el que se identificaron aquellos asuntos que son relevantes para el logro de la estrategia y que tienen relevancia no solo para la Compañía, sino para los diferentes públicos, durante el 2023 Tuya priorizó a sus grupos de interés y gestionó adecuadamente sus necesidades y expectativas de la siguiente manera:



ALIADOS

Reuniones
Comités

Se mantiene una comunicación permanente a través de relacionamiento diario, comités semanales y mensuales. En los diferentes momentos se comparte información de la dinámica de la alianza, los clientes y los resultados de negocio y se definen planes de trabajo conjunto.



CLIENTES

Centros de Atención (CATT's)
SMS
Página web
Contact center
Correo electrónico
Redes sociales
Chat

Comunicación constante a través de campañas para acompañar la experiencia del cliente, ayudar a las personas a cuidar y mejorar su salud financiera, protegerse del fraude y estrategias que acompañan el programa de educación financiera para clientes.



COLABORADORES

Intranet corporativa
Correo electrónico
Redes sociales
Chat
Eventos corporativos
Espacios de formación
Conversaciones uno a uno
Diálogos sociales

Se mantuvo una comunicación activa con los empleados a través de los diferentes medios de comunicación internos y redes sociales. Se crearon espacios para escucharlos y se fortalecieron los rituales de Compañía para que los colaboradores estén alineados con la estrategia corporativa. Es de resaltar que **96 de cada 100 colaboradores** considera que Tuya es un gran lugar para trabajar.



INVERSIONISTAS

Página web
Chat
Correo electrónico
Comunicación directa a través de Valores Bancolombia

Se generó una comunicación a través de medios digitales, como la página web de Tuya, compartiendo información sobre los estados financieros de la Compañía. Asimismo, por medio de Valores Bancolombia se mantiene una relación cercana con los inversionistas y se realizan visitas periódicas para conocer sus expectativas y posibles oportunidades de mejora en los diferentes procesos.



PROVEEDORES

Página web
Chat
Correo electrónico
Sesiones de referenciación de mejores prácticas

Se hizo la difusión de la Carta Ética a Proveedores, un documento que establece los principios éticos y valores que guían las interacciones con este grupo de interés.

La comunicación es constante a través de medios digitales en los que se comparte información de Compañía relevante para este grupo de interés.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Correo electrónico
Chat
Página web
Conversaciones uno a uno

Se mantiene un relacionamiento activo y proactivo con medios de comunicación y periodistas a través del envío de contenido de valor, reuniones de interacción, participación en espacios donde tienen presencia este grupo de interés.



GREMIOS

Página web
Comités
Correo electrónico
Chat

Tuya hace parte de gremios como: Asobancaria, Colcob, Colombia Fintech, Gremio de la experiencia y Asomicrofinanzas.

Se participa en las mesas de trabajo y comités de estos gremios y en espacios de construcción colectiva que tengan impacto en los sectores a los que pertenecen dichas asociaciones.

Por otro lado, se tiene un rol de alta importancia en el comité de Comunicaciones de Asobancaria, la líder del equipo de Comunicaciones Corporativas de Tuya es la presidenta de dicho comité.



SOCIEDAD

Redes sociales
Página web

Se cuenta con una estrategia de comunicación robusta para la sociedad, a través de los medios propios de Tuya como Instagram y LinkedIn, redes sociales en las que comparte información corporativa de la Compañía con el fin de continuar posicionándose como un referente del sector financiero.

GRI 2-14 Finalmente, Tuya prepara anualmente el presente 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, informe de gestión de los administradores, entre otros. Las proposiciones serán publicadas por el mismo medio tan pronto como estas le sean presentadas a la Junta Directiva.

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.

Es así como a través de los siguientes **cinco frentes de trabajo:** Asuntos Públicos y Relaciones Públicas, Marca Empleadora, 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 del retail**, destacando su gran aporte a la inclusión financiera y digital.



04

DIMENSIÓN ECONÓMICA

►► Crecimiento rentable y sostenible

►► Gestión integral de riesgos

SOSTENIBILIDAD



Crecimiento rentable y sostenible



ODS



La dimensión económica juega un papel fundamental en el impacto positivo que se genera 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.

GRI 201-1

Valor económico generado y distribuido

En 2023 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 2023 Tuya contribuyó a seguir construyendo país desde el negocio y dando oportunidades que transforman vidas positivamente.

Ingresos (cifras en millones)

\$533.521

MARGEN NETO DE INTERÉS

\$449.159

COMISIONES NETAS

\$982.680

VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO

\$276.998

PROVEEDORES

\$152.729

COLABORADORES

\$494.534

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

—

ACCIONISTAS

\$64.807

GOBIERNO

\$488.146

VALOR ECONÓMICO RETENIDO

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

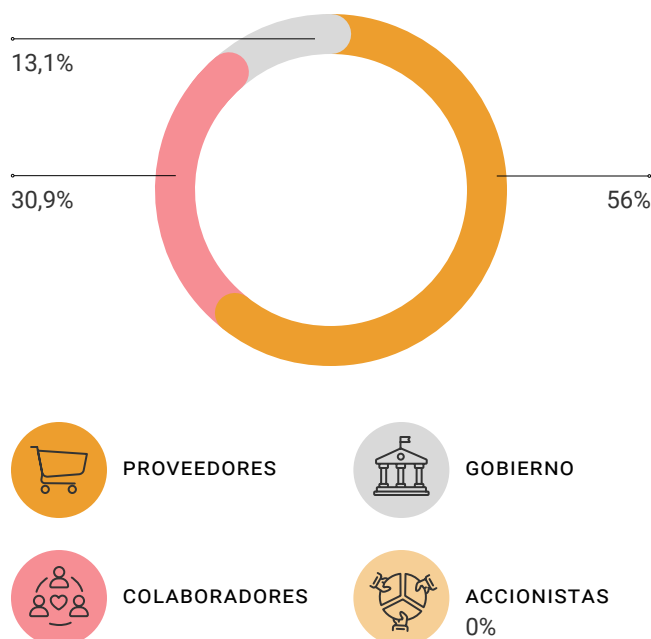
GRI 203-2

Distribución de la riqueza e impactos económicos indirectos significativos

El valor económico retenido hace referencia al valor económico directo generado, menos el valor económico distribuido. Una compañía genera valor a la sociedad cuando distribuye su riqueza entre sus grupos de interés, Tuya lo realiza a través de las siguientes acciones:

- ▶ Generación de empleo digno y de calidad, con el pago de salarios y beneficios económicos que superan las condiciones legales.
- ▶ Generación de empleo indirecto, con la contratación formal de proveedores locales, los cuales contribuyen con el crecimiento económico del país.
- ▶ Cumpliendo con el pago de impuestos definido por el Gobierno, lo que permite el desarrollo de proyectos de infraestructura, salud, educación, alimentación, entre otros establecidos por el Estado para mejorar las condiciones sociales de las personas.

A continuación, se explica el detalle de la distribución de la riqueza de Tuya y los impactos económicos para algunos grupos de interés.



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 2023, 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 casi el 87% de este.



INGRESOS

Los ingresos de Tuya provienen principalmente de los intereses generados por los productos de financiamiento emitidos (tarjetas de crédito y créditos de libre inversión) derivadas de este tipo de créditos y seguros. La ciclicidad de los ingresos depende en su mayoría del comportamiento de pago de los clientes, el cual está asociado al plazo al que estos difieren sus compras.



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, más del 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 2023 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, aportando desde la generación del negocio al desarrollo de la nación; por tanto, más del 13% del valor económico distribuido de Tuya fue dirigido a fortalecer los ingresos del Estado, uniéndose a un objetivo común de disminuir brechas sociales y generar oportunidades para todos los colombianos.

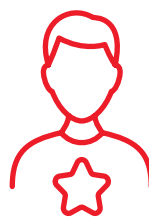
GRI 207-1 y GRI 207-2

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, sino también con gremios, gobierno y legisladores, con el objetivo de propender por una 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 2023, Tuya tiene reconocido en sus estados financieros un impuesto diferido activo por valor de \$192.657 millones originado por la sobre provisión de cartera. La disminución respecto al año 2022 obedece a que la Compañía está propendiendo por mantener niveles de cobertura acordes al momento económico y al deterioro de cartera, considerando que este último se ve reflejado adicionalmente en la provisión bajo modelo de referencia.



Beneficios tributarios

Gracias al ejercicio juicioso en materia tributaria, durante el año gravable 2023 Tuya pudo acceder a deducciones adicionales en el impuesto de renta, respecto de los salarios y las prestaciones sociales pagados a personas con alguna discapacidad que trabajan en la Compañía, presentada una limitación superior al 25% comprobada, beneficio tributario que da el artículo 5 y 31 de la Ley 361 de 1997 por contratar a estos colaboradores.

Gestión en cifras

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

-  El 2023 cerró con más de **2,4 millones de clientes**, de los cuales más del 39% son personas con ingresos inferiores a 2 SMMLV al momento de la vinculación.
-  En 2023 **se dio acceso a más de 262.000 nuevos clientes**, de los cuales más del 48% devengan ingresos de hasta 2 SMMLV.
-  **SASB FN-CF-000.B**
Se aprobaron **más de 236.000 nuevas tarjetas** durante el año, alcanzando al cierre del ejercicio un stock de **más de 1.600.000**.
-  Se transformó la propuesta de valor de los seguros voluntarios para que fuera una propuesta modular y adaptable a las necesidades y momentos de vida de las personas. Hoy son **más de 384.000 clientes con acceso a un seguro voluntario**. Además, ampliamos la cobertura y mejoramos la protección de nuestro seguro deudor, **1.4 millones de clientes cuentan con este seguro que los protege de muerte, accidente y desempleo**.
-  Se logró una facturación superior a **\$5,8 billones**.

-  Se alcanzó **más de 1,3 millones de usuarios en TuyaPay**, la billetera digital de Tuya, con un **crecimiento del 32%** vs. el 2022 y se alcanzó una facturación en 2023 de más de 32.600 millones con un **crecimiento de más de 191%** vs. el 2022.
-  El saldo total de cartera, incluyendo créditos a empleados, fue de cerca de **\$3,3 billones**.
-  La cartera vencida de Tuya cerró el año 2023, por días de mora, con un indicador a 30 días del 14,29% (incluyendo créditos a empleados de Tuya), y por calificación, con un indicador en B o superior del 29,9% (incluyendo créditos a empleados de Tuya). Teniendo en cuenta lo anterior al cierre de 2023, Tuya contaba con una provisión adicional valorada en cerca de \$63 mil millones, además de unas provisiones contracíclicas de cerca de \$64 mil millones, que proporcionan una cobertura de saldo y cartera en riesgo superior a la cobertura promedio de los pares del sistema financiero.
-  Se cuenta con un modelo de captación sólido, que permite llevar a cabo la 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 cerca de **\$4,5 billones**.

Las principales cifras de los estados financieros cerraron a diciembre de 2023 en:

Activos totales

\$3.771.237 MILLONES

Pasivos totales

\$3.394.347 MILLONES

Patrimonio total

\$376.891 MILLONES

Solvencia total

12,30%

La cartera vencida medida a 30 días:

\$478.002 millones, equivalente al **14,29%** de la cartera de la Compañía (incluyendo créditos a empleados).

Indicador de cobertura por calificación del

90%

Saldo en depósitos

\$3.022.548 MILLONES

Ingresos Netos

\$967.155 MILLONES

Utilidad neta

-\$226.178 MILLONES

Comportamiento y desempeño del fondeo en Tuya

Emisión de Certificado de Depósitos a Término CDT's

Actualmente, cerca del 96% 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 2023, **la entidad realizó emisiones primarias de CDT's por un total de cerca de \$4,5 billones, representadas en aproximadamente 7.686 operaciones, ocupando el décimo lugar en volumen de mercado** con una participación del 3,45% y el primer lugar en número de operaciones con una participación del 28%. 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 el aliado Valores Bancolombia, lo que permite llevar a cabo una eficiente gestión de fondeo.



Emisión del bono social subordinado con propósito de inclusión financiera

En Colombia más del 80% de la población ocupada devenga menos de dos Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV)¹; solo un 36,2%² de personas mayores de 18 años cuentan con un producto de crédito y solo el 14,09%³ 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 luchar 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 RECURSOS



CRECIMIENTO
ECONÓMICO



DISMINUCIÓN DE
LA DESIGUALDAD Y LA POBREZA

¹ Encuesta nacional de Presupuesto de los Hogares (ENPH)

² Banca de las Oportunidades. Reporte de Inclusión Financiera 2022.

³ Superintendencia Financiera de Colombia, corte octubre 2023.

Tuya en 2022 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.

La emisión de este primer lote se dirigió al segundo mercado a un plazo de 10 años, alcanzando una colocación de **\$55.850¹ MM**, con una sobre demanda de 1.4 veces el monto ofrecido.

El Marco de Referencia del Bono Social Subordinado con propósito de inclusión financiera se construyó de acuerdo con los principios de los bonos sociales del International Capital Market Association (ICMA).



Para consultar el Marco de referencia del bono social subordinado con propósito de inclusión financiera

HAZ CLIC AQUÍ

Características del bono social subordinado con propósito de inclusión financiera



Población objetivo: personas que nunca han tenido acceso al sistema financiero o de ingresos inferiores a 2 SMMLV.

Contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):



¹ Para la verificación externa del bono social subordinado con propósito de inclusión financiera realizada por Deloitte se utilizaron \$56.501 millones, de los cuales \$55.850 millones corresponden a los recursos del bono en mención y \$651 millones fueron recursos aportados por la Compañía



Uso de los recursos de los bonos:

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



Alimentos



Aseo



Educación



Salud



Seguros



Bebé



Deporte



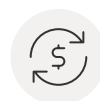
Telecomunicaciones


Ropa
y zapatos

Electrodomésticos
y tecnología

Servicios
exequiales


Servicios públicos



Impuestos



Transporte



Vivienda



Mascotas



Entretenimiento



Asesorías



Oficina


Construcción
y ferretería

Estas categorías tienen en común el **impacto positivo en la sociedad**, pues contribuyen a:



Disminuir la desigualdad económica y la pobreza.

Lograr la seguridad alimentaria.



Brindar acceso a servicios de salud.

Incentivar la inclusión a una educación de calidad.



Empoderar a las personas tradicionalmente desatendidas por el sector financiero.

Impulsar el crecimiento económico de las familias y el país.



Fomentar un consumo responsable.

En 2023 Tuya:

Generó el siguiente impacto positivo, a través de los beneficios sociales de los créditos de consumo elegibles:

124.025

PERSONAS

que por primera vez obtuvieron un producto de crédito, con un **saldo de más de \$17.109 MM** en categorías de bienestar.

245.419

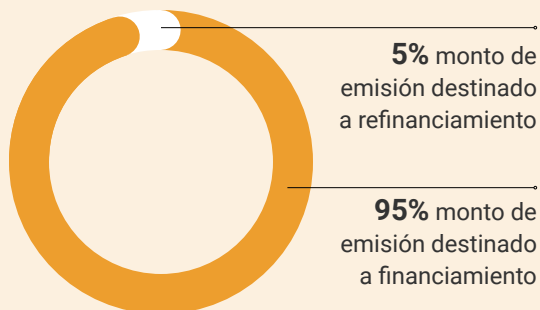
PERSONAS

con ingresos hasta 2 SMMLV, con un **saldo de más de \$49.468 MM** en categorías de bienestar.

100%

El **DE LOS RECURSOS**
DEL BONO SOCIAL SUBORDINADO

se colocaron en créditos en población con ingresos de hasta 2SMMLV y/o primera vez en el sector financiero:

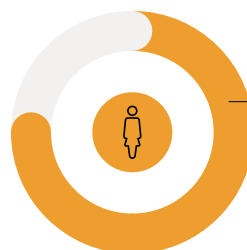


El Comité Gestión de Activos y Pasivos (GAP) en 2023 realizó el seguimiento a la emisión del bono social con propósito de inclusión financiera cada tres meses.

Tanto los datos financieros y beneficios sociales incluidos en los informes del bono social con propósito de inclusión financiera fueron verificados por el tercero independiente Deloitte, el cual entregó el informe de aseguramiento limitado al bono social subordinado con propósito de inclusión financiera, emitido por Tuya el 15 de diciembre del 2022, con cifras hasta el 30 de noviembre del 2023.

Impacto de los bonos sociales en mujeres

La emisión del bono social subordinado con propósito de inclusión financiera generó una externalidad positiva al brindar acceso a créditos de consumo a mujeres con ingresos de hasta 2SMMLV y/o primera vez en el sector financiero. Algunos de los impactos generados en 2023 en mujeres fueron:



75% de clientes de la población del bono social son mujeres.

53% de clientes mujeres del bono obtuvieron un producto de crédito por primera vez.



56% de clientes mujeres del bono tienen ingresos de hasta 2 SMMLV.



Las principales categorías de consumo de bienestar de las mujeres fueron:



Alimentos



Ropa y zapatos



Electrodomésticos

Deloitte.



Gestión integral de riesgos



ODS



La gestión integral de riesgos de Tuya se desarrolla dando cumplimiento a la regulación vigente y a los estándares internos definidos por la Junta Directiva, en relación con el riesgo de crédito, mercado, liquidez, operacional y otros riesgos no financieros como el de modelos, tecnología, ciberseguridad, ASG, empresariales y conductuales.

La estrategia de gestión de riesgos se soporta en tres componentes: 1) Gobierno corporativo y roles de las tres líneas de defensa, 2) marco y definición de apetito de riesgos y 3) herramientas para la administración. Estos componentes se encuentran documentados en el manual del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) y en los manuales de Riesgo de Crédito, Operacional y de Mercado y Liquidez. Esta estrategia, a partir de junio de 2023 se encuentra alineada y da cumplimiento a lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Externa 018 de 2021.

Gestión de riesgos en Tuya

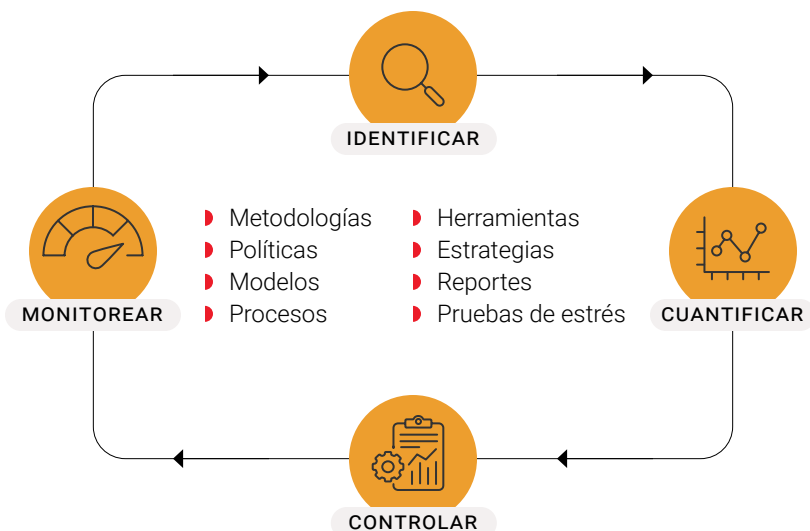
1 Gobierno y estructura organizacional



2 Apetito de Riesgos



3 Herramientas de gestión





Gobierno de riesgos

La organización y gobierno de riesgos en Tuya, se construye siguiendo un modelo de segregación de funciones de acuerdo con las buenas prácticas de líneas de defensa, permeándose de esta forma la gestión de riesgos en todos los procesos y unidades de negocio, asegurando que la visión de riesgos haga parte de la toma de decisiones estratégicas y del día a día.

La Junta Directiva para el desarrollo de sus funciones de supervisión, cuenta con el apoyo del Comité de Riesgos y Financiero, el cual se encarga de acompañarla en la aprobación, seguimiento y control de las políticas, metodologías y estrategias para la identificación, medición, control y mitigación, velando por mantener el perfil de riesgos en línea con el apetito definido, dar cumplimiento a la regulación vigente y promover la evolución en la gestión de riesgos.

La Vicepresidencia de Riesgos está calificado para gestionar de manera integral y adecuada tanto los riesgos financieros como no financieros, además cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para obtener y procesar información para la gestión y monitoreo de estos.

Finalmente, la Auditoría Interna en su rol de tercera línea de defensa es responsable de evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento del programa de gestión integral de riesgos.

Apetito de riesgos

Para garantizar la mejor ejecución de la función de riesgos, Tuya establece y actualiza los niveles y tipos de riesgos que está dispuesta a asumir con el fin de dar cumplimiento a las expectativas de los accionistas, de los entes reguladores y a la estrategia de negocio; y los oficializa a través del Marco de Apetito de Riesgo (MAR), la Declaración de Apetito y los informes periódicos de monitoreo que se presentan al Comité de Riesgos y Financiero y a la Junta Directiva.

La fijación de límites de apetito parte de la definición de solvencia y se soporta en la metodología de simulación de las pérdidas económicas a mediano plazo.

Indicadores de **apetito de riesgo** de primer nivel

SOLVENCIA DE APETITO

RETANIBILIDAD OBJETIVO

RIESGOS FINANCIEROS

Riesgos de crédito

- Costo de crédito
- Deterioro mora 30+

Riesgos de liquidez

- Días de efectivo CFEN

Riesgos de mercado

- Valor en riesgo (VeR)

Riesgos de tasa

- Margen de interés

RIESGOS NO FINANCIEROS

Riesgos operacional y de TI

- Materialidad
- Disponibilidad de servicios

Riesgos de modelos

- Desempeño por Tier

Riesgos reputacional

- Quejas y reclamos

Ciber riesgo

- Gestión de vulnerabilidades
- Cultura de seguridad

El Marco de Apetito de riesgos, se construye con una visión de mediano plazo, es revisado como mínimo una vez al año y contiene definiciones sobre: el gobierno, métricas y límites que soportan la toma de decisiones en la Compañía.

Pruebas de estrés

La Compañía ha adoptado una cultura de simulación de escenarios para la proyección y monitoreo en los ejercicios de planeación financiera. En virtud de estos, se construyen los planes de mitigación correspondientes, que permiten actuar de manera oportuna. Entre las variables que se evalúan se encuentran la suficiencia de capital (solvencia), el costo de crédito y los niveles de liquidez, entre otras. Periódicamente se da seguimiento a los resultados, al apetito de riesgos y a los planes de contingencia, por parte de la Administración, el Comité de Riesgos y Financiero y la Junta Directiva.

Riesgos financieros

Riesgo de crédito



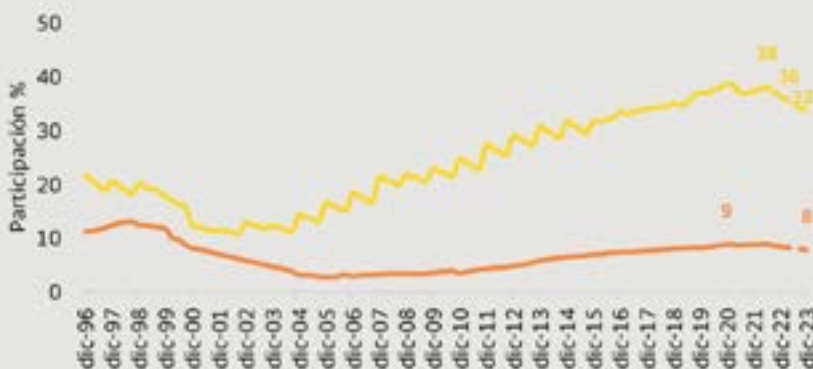
A partir del primer trimestre de 2022 y como consecuencia del incremento en el consumo de los hogares posterior a la pandemia, la dinámica de crecimiento del crédito en Colombia, el mayor nivel de endeudamiento en los hogares, y los posteriores fenómenos que ocasionaron un incremento en el costo de vida; se observaron variaciones importantes en los niveles de morosidad del portafolio, pasando de valores de ICV 30+ (incluyendo créditos a empleados de Tuya) de 6,64% al cierre de diciembre de 2021 a niveles de 8,74% y 14,29% en diciembre de 2022 y diciembre de 2023 respectivamente.

Vale la pena mencionar que la denominada “Crisis del Costo de Vida” ha generado una afectación importante en los ingresos y gastos de todos los colombianos, pero especialmente en aquellos que devengan menos de 2 SMMLV que, en el caso de Tuya, representan el 28% del portafolio de tarjetas mientras en el agregado del sistema financiero para el corte de octubre de 2023 este peso corresponde al 15%.

Deuda a ingreso disponible de los hogares (% ingresos destinados al pago de deudas)

DTI (VIVIENDA)**

DTI (CUENTAS FINANCIERAS)*



Fuente: Históricos del Banrep, cálculos por Grupo Bancolombia.

*Deuda de saldos de cuentas financieras publicadas por el BanRep (microcréditos, créditos comerciales y obligaciones con instituciones financieras).

**Créditos de vivienda con establecimientos de crédito.

El impacto observado durante este periodo resulta ser mayor al registrado durante la pandemia, debido a que los deudores financieros contaban con tasas de ahorro mayores, niveles de endeudamiento y gasto controlados y aquellos que vivieron una situación de restricción en su capacidad de pago contaron con alternativas de normalización en el marco del Programa de Acompañamiento a Deudores -PAD-, que ayudaron a solventar las dificultades de mejor manera. Para esta época aproximadamente el 50% de nuestros clientes accedieron a alivios financieros y pudieron retomar paulatinamente sus pagos.

A partir de abril de 2023 y con el objetivo de acompañar a los clientes a transitar este periodo de dificultad en su capacidad de pago,

se modificó la política de castigos pasando de 150 días de morosidad a 180 días. Esta medida explica el incremento de aproximadamente 200 pbs en el ICV 30+ a partir de este mes.

Teniendo en cuenta las condiciones del entorno descritas y las señales de impacto en el portafolio, desde el primer trimestre de 2022 Tuya inició el despliegue de acciones para garantizar unas nuevas originaciones de bajo riesgo, contener la exposición el portafolio, optimizar la recuperación de cartera vencida y conservar una cobertura de provisiones suficiente. Estas acciones permitieron que el impacto real en la cartera fuera menos grave que lo evidenciado en los diferentes indicadores de cartera.

Enfoque de la gestión de riesgo de crédito

En cuanto al comportamiento de las nuevas originaciones, la gestión de riesgo de crédito se ha enfocado en:

- a) Mantener un volumen de crecimiento controlado,
- b) Reforzar el monitoreo frecuente a los modelos predictivos,
- c) Asignar cupos ajustados a la capacidad de pago de los clientes, complementada con el perfil de riesgo del cliente y su vulnerabilidad ante el entorno y
- d) Mantener una baja exposición en riesgo alto. Estas medidas hacen parte de una estrategia de mediano plazo para la construcción de un portafolio conformado por clientes más resilientes frente a los movimientos en la economía.

De cara a la gestión del portafolio de crédito se ha perfeccionado el modelo de alertas tempranas incorporando variables de comportamiento interno de los clientes con Tuya, en el sistema financiero y variables del entorno macro, con el fin de identificar con mayor precisión los clientes que presentan un riesgo potencial de deterioro y en los que se requiere limitar la exposición en cupos de crédito.

Finalmente, de cara a la gestión de cobro se ha logrado incrementar en 30% la productividad en el equipo de asesores a través de la implementación de plataformas tecnológicas que optimizan el proceso de contacto, la estructuración de un equipo especializado en localización de clientes, fortalecimiento en la cobranza a través de medios digitales y de autogestión alcanzando un aporte importante a la normalización, pasando de cerca del 6% en 2022 a cerca del 33% en 2023.

Cobertura de provisiones

En relación al ejercicio de cuantificación de la pérdida esperada para riesgo de crédito, la Compañía cuenta con niveles de cobertura suficientes y superiores a los establecidos en la norma colombiana, de forma tal que además de la provisión estimada bajo el Modelo de Referencia para la cartera de Consumo, se constituyen provisiones adicionales tomando como guía el estándar de provisiones IFRS 9 que incluye elementos como la provisión “forward looking” para garantizar una cobertura acorde a la vida remanente del portafolio, las condiciones macroeconómicas futuras y la utilización del cupo disponible (contingente).

Teniendo en cuenta lo anterior al cierre de diciembre de 2023, Tuya cuenta con una provisión adicional valorada en cerca de **\$63 mil millones**, además de unas provisiones contracíclicas de cerca de **\$64 mil millones**, que proporcionan una cobertura de saldo y cartera en riesgo superior a la cobertura promedio de los pares del sistema financiero.

SASB FN-CB-410a.2

Asuntos ASG en riesgo de crédito

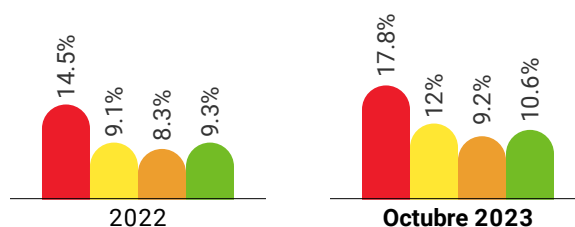
Con el objetivo de internalizar los riesgos ASG en el análisis de crédito, se ha desarrollado un modelo con variables externas a la Compañía que pueden causar el no pago de las obligaciones crediticias por parte de los deudores. Este modelo categoriza en tres grupos el nivel de vulnerabilidad que puedan presentar los clientes. Los principales factores externos que se revisan en el modelo son:

- ▶ Inflación
- ▶ Análisis socioeconómico sectorial
- ▶ Ubicación geográfica

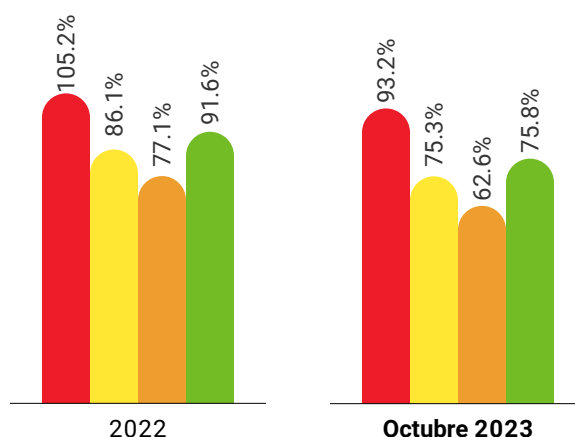
La categoría asignada al cliente determina condiciones en la originación y acciones para contención de la exposición en cupos.



Cobertura de provisiones / Saldo de cartera bruto



Cobertura de provisiones / Saldo B+



- TUYA
- PRINCIPALES BANCOS
- PEERS
- COMPAÑÍAS DE FINANCIAMIENTO



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 de Colombia en la normatividad vigente y por la Junta Directiva a través del Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM).

El COE de Riesgos, a través del equipo de Riesgo Mercado y Liquidez, es el área responsable de 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 2023 la exposición al riesgo de mercado continuó enfocada en reflejar 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.

Valor en riesgo

Se reportó diariamente a la Superintendencia Financiera de Colombia el valor en riesgo calculado para el módulo de fondos de inversión colectiva, el cual durante 2023 presentó un valor en riesgo promedio mensual de cerca de \$215 millones, con un factor en riesgo promedio mensual de 1.96%, correspondiente a las inversiones realizadas en los Fondos de Inversión Colectiva por valor de cerca de \$8.104 millones de acuerdo con la metodología estándar de la Superfinanciera, el cual se encuentra dentro del apetito de riesgo de mercado definido por la Compañía. Este valor en riesgo de las posiciones propias es mínimo y no tiene un efecto relevante en la relación de solvencia de la Compañía.



Riesgo de liquidez

A lo largo del año la gestión de liquidez se enfocó en optimizar la estructura del fondeo y asegurar una adecuada gestión del riesgo de margen. En este orden de ideas, se actualizó el límite de apetito de los días de efectivo y se continuó con el seguimiento al comportamiento de los principales rubros bajo la situación actual, analizando los principales impactos en los activos líquidos y días de efectivo de la Compañía y se realizó seguimiento a los principales indicadores macroeconómicos con el fin de analizar el impacto en la liquidez de la Compañía.

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.

Medición del riesgo de liquidez

La exposición al riesgo de liquidez en Tuya medida a través del modelo estándar propuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia 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.

La Compañía muestra un riesgo de liquidez controlado, con un nivel de activos líquidos lo suficientemente amplio para hacer frente a las necesidades contractuales de liquidez.

De acuerdo con la regulación existente, los activos líquidos de alta calidad deben representar por lo menos el 70% del total de activos líquidos. Al cierre de diciembre de 2023 el cubrimiento de los activos de alta calidad sobre el total de activos líquidos fue del 97,84%.

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

El Indicador de Riesgo de Liquidez a 30 días, bajo la metodología estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia, el promedio de los Activos Líquidos ajustados por liquidez de Mercado fue de \$484,355 millones, el RLN (Requerimiento de Liquidez Neto) promedio fue \$139,225 millones, arrojando un IRL monto a 30 días promedio de \$359,869 millones y un IRL razón a 30 días promedio de 367%.

El coeficiente de fondeo estable neto (CFEN), bajo la metodología estándar de la Superintendencia Financiera de Colombia, para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2023 fue en promedio 99,26%, lo cual evidencia un perfil de financiación estable de largo plazo en relación con la composición de sus activos. Se cerró el año 2023 con un CFEN de \$97,27%, presentando una disminución de 7,66% respecto al 31 de diciembre de 2022 debido a una mayor disminución del fondeo estable disponible respecto al fondeo estable requerido, dada la disminución en el patrimonio técnico y en el saldo de captaciones.

Ante eventuales necesidades de liquidez la Compañía cuenta con diferentes alternativas e instrumentos para la mitigación del riesgo de liquidez autorizados por su Comité de Riesgos GAP y la Junta Directiva. Algunas de las herramientas utilizadas por la Compañía para la obtención de recursos de liquidez bajo diferentes escenarios y situaciones de liquidez son las operaciones interbancarias, créditos de tesorería, operaciones de expansión y contracción monetaria, apoyos de liquidez de los accionistas, venta de inversiones, cartera de crédito u otros activos y apoyos transitorios de liquidez.

En relación con el riesgo de tasa de interés del libro bancario, durante 2023 se continuó desarrollando actividades tendientes al cumplimiento de lo establecido en CE025 de 2022 y a la implementación de buenas prácticas en relación con el gobierno, modelos, metodologías, reportería y herramientas tecnológicas que permitan optimizar los procesos actuales y disminuir la exposición al Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario (RTILB).

Asimismo, se continuó refinando la medición del Valor Económico del Patrimonio (VEP) y de la sensibilidad del Margen Neto de Interés (MNI) basados en el marco estándar de Basilea en donde el mayor riesgo de tasa de interés se presenta en tasa de usura por el lado del activo y tasa fija por el lado del pasivo.

Riesgos no financieros

Dentro de la estrategia integral de Gestión de Riesgos, Tuya ha desarrollado un enfoque para la administración de los Riesgos No Financieros donde se integra el SARO (Sistema de Administración de Riesgo Operacional) 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, Gestión al Riesgo de Modelos y Gestión de Riesgos ASG que buscan fortalecer y profundizar la administración de los riesgos no financieros de manera innovadora y proactiva.

Ante el dinamismo y las transformaciones constantes que involucran al sector financiero y a la Compañía, desde la Gestión de Riesgos No Financieros se ha evolucionado en la implementación de metodologías soporte que involucran las necesidades y buenas prácticas del sector. Durante 2023 se trabajaron los siguientes proyectos o actividades de transformación metodológica de la gestión de riesgos:

- ▶ Implementación en la nueva herramienta tecnológica GRC de los módulos de evaluación y autoevaluación de riesgos operacionales, tecnológicos y cibernéticos, gestión de continuidad y registro de eventos de riesgo operacional, buscando integrar y optimizar la administración de riesgos de acuerdo con la estrategia de las tres líneas.
- ▶ Certificación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia del Registro de Eventos de Riesgo Operacional – RERO, en función de la Circular Externa 025 de 2020, impactando en el cálculo del valor en riesgos por Riesgo Operativo – VeRRo y los Activos Ponderados por Nivel de Riesgos en el indicador de Solvencia.
- ▶ Estructuración de la función de riesgo de modelos a cargo de la validación integral e independiente de los modelos y metodologías usadas en la Compañía.
- ▶ De acuerdo con la normatividad y expectativas del regulador, se desarrollaron e integraron metodologías para la gestión de riesgo conductual y riesgos ASG con la estrategia de gestión de Riesgos Integrales de la Compañía.
- ▶ Desde la gestión de Riesgos Tecnológicos y Cibernéticos se realizó la medición de los riesgos transversales de seguridad, de acuerdo con la tríada de seguridad (confidencialidad, integridad y disponibilidad), permitiendo implementar medidas proactivas para mitigar riesgos y fortaleciendo la seguridad del entorno tecnológico.



Riesgo Operacional

Como herramienta para la gestión del riesgo operacional, la Compañía se apoya en la medición del indicador de Salud de Riesgo Operacional, que integra y consolida la gestión en una métrica que comprende factores como el apetito de riesgos, el ambiente de control, el reporte de eventos de riesgo operacional, planes de mitigación y estado de las evaluaciones de riesgos operacional.

El perfil de riesgos operacionales de Tuya está clasificado en tres niveles de criticidad según la política de atribución de riesgos. Las categorías permiten identificar los riesgos tolerables, moderados y críticos, manteniendo bajo estricto monitoreo especialmente aquellos que se denominan críticos, para estos se han definido diferentes planes de acción como medidas de tratamiento que buscan la mitigación de los riesgos operacionales a las que se hace seguimiento en los foros internos y en el Comité de Riesgos y Financiero.

Vale la pena mencionar que la proporción de riesgos críticos en la Compañía representa un nivel inferior a los estándares de industria. Este balance en la composición del mapa de riesgos refleja el esfuerzo que hace la Compañía en implementar y mantener un sistema de controles acorde con el tamaño de sus operaciones y la destinación de recursos para promover iniciativas orientadas a la mitigación de los riesgos de mayor exposición.

Durante todo el año y de manera mensual, se realizó 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.

Durante el año 2023, los eventos de riesgo operacional registran una disminución cercana al 52% respecto al mismo periodo del año anterior, debido principalmente a la ejecución de planes de mitigación y contención del fraude.

Como estrategia para la prevención de los eventos materializados, desde el equipo de Riesgo Operacional se impulsaron diferentes acciones como resultado del monitoreo y seguimiento continuo, tanto a los eventos recurrentes como a eventos inesperados o esporádicos.



Riesgo Operacional Tecnológico y Cibernético

La gestión de riesgos tecnológicos y cibernéticos se enfoca en los eventos relacionados con la seguridad de la información y disponibilidad tecnológica. El mapa de riesgos tecnológicos y cibernéticos está conformado por cuatro categorías; críticos, moderados, intermedios y tolerables. Dentro de la gestión se puede destacar el trabajo en sinergia con el equipo de primera línea de defensa frente la ciberseguridad y la tecnología, logrando que, a través de planes de tratamiento del riesgo, se mantenga controlado el cierre de las vulnerabilidades identificadas.



Continuidad del Negocio

Fortalecimiento del sistema de gestión de continuidad del negocio en cada uno de los frentes que hacen parte del sistema y redefiniendo estrategias y esquemas de continuidad, como son los centros alternos de operación, plan de suplentes y estrategias de componentes tecnológicos, con el fin de acompañar el dinamismo de la organización y la capacidad de resiliencia.

Como parte de la verificación del funcionamiento de las estrategias definidas dentro del sistema de gestión y el cumplimiento de los cronogramas establecidos, se desarrollaron durante el 2023, aproximadamente 41 pruebas correspondientes a componentes de tecnología, 29 pruebas a estrategias de suplentes de cargos críticos, diferentes pruebas a dispositivos de prevención y detección, pruebas a procesos contingentes. Asimismo, se ejecutaron pruebas a la estrategia de plan de recuperación de desastres, obteniendo un resultado favorable al operar en el centro alternativo con los procesos críticos que son parte del alcance de dicha estrategia y se ejecutaron alrededor de cinco simulacros sobre el escenario de *ransomware*, contando con la participación de diferentes equipos de operación de procesos críticos, buscando la sensibilización y estar cada vez más preparado. Se documentaron los hallazgos y se definieron los respectivos planes de acción, a los que se realiza seguimiento hasta su cierre.

Dentro del proceso de mejora continua en 2023, se evolucionó en las métricas de desempeño en pruebas, se optimizó respuesta del equipo de gestión de crisis, mediante las dinámicas de formación hacia las diferentes estructuras de respuesta que se ejecutaron durante el año, se afinaron requisitos en términos de continuidad para RFP y evaluación de proveedores, buscando cada vez proveedores más resilientes y con mejores estrategias ante la materialización de riesgos de interrupción.

El indicador de disponibilidad de tecnología para el 2023 estuvo en un promedio del 99,68%. Buscando la evolución de este indicador, se definieron métricas en términos de tiempos de indisponibilidad, desagregándolo por servicios críticos y monitoreando el comportamiento, para intervenir directamente las causas asociadas a la interrupción de servicios y definiendo planes de acción para permitir mayor disponibilidad de los servicios críticos. Además este fue incluido en el tablero de apetitos de Compañía.

Por último, se adquirieron tres módulos de continuidad del negocio, dentro de la herramienta de gestión de riesgos (GRC), permitiendo integración de los riesgos de interrupción y su respectivo monitoreo y tratamiento.



Gestión Integral de Fraudes

Durante 2023, el equipo Estrategia de seguridad continuó enfocado en mitigar las pérdidas por fraude a través de análisis en ciclo corto de los riesgos, el cierre de nuevas brechas de fraude, creación de nuevas campañas enfocadas en la seguridad interna y de nuestros clientes y en sinergia con el equipo de BI en la creación de modelos analíticos, modificación y creación de reglas de monitoreo que ayudan a la prevención de la materialización del fraude.

Con respecto a los resultados obtenidos en los indicadores que permiten medir la gestión de fraudes, se tiene que:

- El indicador de puntos base general de la Compañía acumulado al cuarto trimestre de 2023 es de 8 PB, ubicándose por debajo de los resultados de la región el cual se encuentra en 20 PB.
- El desempeño del falso positivo acumulado el cual mide la efectividad y el desempeño de las reglas con las cuales se realiza el proceso de monitoreo, tuvo **resultados de 9:1**, resultado inferior al *Benchmarking* de la industria.
- El cuarto trimestre del año 2023 se cerró un monto de **fraude prevenido por \$5.660 millones** y cupos protegidos de tarjetas comprometidas por **\$36.593 millones**.



SASB FN-CF-230a.2 En cuanto a la distribución del fraude es posible mencionar que el fraude por originación representó el **42%**, mientras que el fraude en utilización en modalidad virtual representó el **49%** y en modalidad con tarjeta presente representó el **9%**.

Respecto a los planes de acción ejecutados en pro de fortalecer la estrategia de prevención de fraudes se puede mencionar:

- ▶ Acompañamiento a clientes y empleados con el programa de Educación financiera, en donde se trabajó de la mano con el equipo de Experiencia para mantenerlos informados de las nuevas tipologías de fraude y como prevenirlas.
- ▶ Monitoreo y seguimientos en corto a las negaciones por causales de fraude en el proceso de originación, fortaleciendo los controles y medidas preventivas.
- ▶ Fortalecimiento de controles para contrarrestar las tipologías de fraude identificadas y exploración de nuevas tipologías como el caso de la identidad sintética para anticiparse a su materialización.
- ▶ Potencialización del uso de la analítica, para la creación de modelos en los procesos de originación y como apoyo para el monitoreo transaccional y creación de reglas.
- ▶ Masificación de la herramienta de contactabilidad para la verificación de transacciones sospechosas, lo que permitió mejoras en la experiencia de cliente al lograr una interacción más rápida para el bloqueo y desbloqueo de tarjetas.



Riesgo de Modelos

El uso de modelos analíticos se ha profundizado tanto en el sistema financiero como en Tuya. Estos algoritmos se utilizan para tomar decisiones estratégicas que se manifiestan en todos los ámbitos de la gestión aportando significativos beneficios como la automatización y objetividad de la toma de decisiones. Sin embargo, existe el riesgo de que estos modelos presenten resultados sesgados, tengan un desempeño menor al esperado o no sean aplicados de manera óptima.

En consecuencia, con el objetivo de mitigar la exposición de Tuya a este riesgo, en el segundo semestre del año se creó el equipo de Riesgo de Modelos con la intención de proveer un monitoreo independiente a los modelos analíticos, metodologías y parámetros estadísticos de la Compañía para asegurar su uso adecuado en la toma de decisiones de riesgo. Este equipo está encargado de establecer los procedimientos, metodologías y gobierno que permite potencializar el uso de modelos y reducir la probabilidad e impacto de las amenazas asociadas a dicho uso.



Riesgos empresariales

Se actualizó el mapa de riesgos empresariales de la Compañía a partir del análisis de elementos clave como son los fundamentos del negocio, mega tendencias, tendencias del consumidor, señales del entorno y las características internas de la organización. Los riesgos empresariales 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 empresariales 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.

Los **riesgos empresariales** se componen de:



Estratégicos: riesgos relacionados con la definición del direccionamiento estratégico de la Compañía y su impacto desde variables del entorno.



Financieros: riesgos financieros que reflejan de forma directa la fluctuación de las variables del estado de resultados de la Compañía.



No Financieros: riesgos relacionados con las fallas en los procesos, las personas, la tecnología o infraestructura que deriven en pérdidas para la Compañía. Incluye el riesgo legal y los riesgos de sostenibilidad (ASG).

Riesgos empresariales 2024

Top riesgos empresariales Tuya

NO FINANCIEROS



Resiliencia y continuidad del negocio



Regulatorio y cumplimiento



Riesgo de Modelos



Fraude



Ambientales incluyendo los climáticos



Conductual G. Corporativo



Ciberseguridad



Talento

FINANCIEROS



Disponibilidad de capital



Liquidez



Rentabilidad y eficiencia



Riesgo de crédito

ESTRATÉGICOS



Alineación estratégica accionistas



Alianza. Depend. de terceros



Capacidades tecnológicas y operativas



Riesgos Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG)

La gestión sobre los riesgos ambientales, sociales y de gobierno corporativo permite a Tuya estar mejor preparada ante eventos que pueden influenciar de forma importante en el desempeño de la organización y el logro de los objetivos estratégicos. Para ello, la Compañía define la metodología para gestionar los riesgos ASG, conforme a las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, que velen por el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el cumplimiento de la Circular Externa 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, conforme a la revelación de asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos.

Para la gestión de los riesgos ASG se utilizó la metodología para la gestión de los riesgos no financieros y se establecen lineamientos específicos dentro de las etapas del ciclo del riesgo:

Identificación de los riesgos

Se realiza un ejercicio de identificación y priorización de asuntos ASG desde un enfoque de materialidad financiera, la cual reconoce los impactos financieros que generan los asuntos ASG en la Compañía y asumir el reto de analizar cómo incorporar esta información en los estados financieros. Esta última parte será un proceso de estudio y análisis para poder incluirla en el mediano plazo. Estos impactos son identificados y priorizados en un ejercicio interno de priorización con método Delphi contando con la participación desde diferentes áreas de la Compañía.

Asuntos ASG

A continuación, se listan los asuntos ASG identificados desde un enfoque de materialidad financiera, vale la pena mencionar que los asuntos sociales fueron los que mayor impacto tienen en la Compañía. Para conocer la priorización de estos asuntos por favor dirigirse al capítulo de Estrategia Corporativa:



AMBIENTAL

- ▶ Crisis de recursos naturales
- ▶ Política y regulación ambiental
- ▶ Contaminación ambiental
- ▶ Fenómenos meteorológicos extremos



SOCIAL

- ▶ Inequidad digital
- ▶ Salud y educación financiera
- ▶ **Vulnerabilidades cibernéticas**
- ▶ Enfermedades infecciosas
- ▶ **Privacidad del cliente**
- ▶ **Incertidumbre del entorno**
- ▶ Prácticas de mercado, comerciales y de venta
- ▶ Condiciones y entorno laboral
- ▶ Diversidad, equidad e igualdad (DEI)



GOBIERNO CORPORATIVO

- ▶ Cambios en composición accionaria
- ▶ Ambiente regulatorio
- ▶ Gestión de aliados
- ▶ Gestión de proveedores
- ▶ Relacionamiento con los accionistas
- ▶ Ética y transparencia empresarial (riesgo conductual)



Se identificaron como los temas más relevantes frente a posibles impactos al negocio y a la relación con los grupos de interés:



Incertidumbre del entorno entendida desde la crisis del costo de vida que ha impactado en todos los niveles tanto a los consumidores como a las diferentes industrias, donde se identifica una correlación positiva con el riesgo empresarial “riesgo de crédito y gestión de cartera”.



Vulnerabilidades cibernéticas siguen siendo una de las preocupaciones que puntúan los diferentes análisis de tendencias de riesgos de los principales consultores y del Foro Económico Mundial. Este asunto se encuentra estrechamente relacionado con el riesgo empresarial “riesgo de ciberseguridad y seguridad de la información”.



Privacidad del cliente es un asunto que preocupa especialmente al sector financiero y que ocupa a la Compañía dada la susceptibilidad de la información personal y transaccional que se maneja de los titulares de los productos y que puedan derivar en fraudes y pérdidas operativas. Este asunto se relaciona directamente con el riesgo empresarial “riesgo de fraude y robo”.

En paralelo desde los riesgos empresariales se utilizaron herramientas para el monitoreo y vigilancia del entorno para identificar las tendencias y posibles eventos que puedan materializar riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos estratégicos trazados por la Compañía.

Resultado del ejercicio de materialidad financiera se identificó que varios riesgos ASG coincidían con los riesgos empresariales por lo que se realizó un ejercicio de alineación para reconocer cuáles de estos riesgos ASG se encontraban cubiertos desde la gestión de los riesgos empresariales y cuáles serán cubiertos desde la gestión del SIAR (riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo operacional).

Medición

Para medir el comportamiento de los riesgos ASG y su impacto en los objetivos del negocio, se vinculan las principales métricas (OKR y KPI) de la Compañía, definidos en la planeación cuatrimestral y anual, que se encuentran en línea con los riesgos empresariales. Adicionalmente los riesgos ASG son medidos con estándares internacionales como SASB y GRI, entre otros que apliquen al negocio.

La definición y valoración de estos riesgos se presenta al Comité de Riesgos y Financiero para su evaluación y recomendaciones a la Junta Directiva, para que finalmente este órgano pueda tener conocimiento sobre los mismos y de su aprobación frente a los análisis y planes de acción presentados por la Administración de Tuya.

Control y monitoreo

Se implementan tratamientos, acciones y métricas para la mitigación de los riesgos ASG en conjunto con los líderes responsables asignados a su gestión. Se efectúa seguimiento periódico en la Junta Directiva frente a aquellos riesgos ASG que generan alertas o preocupaciones, que permitan tomar decisiones oportunas para la mitigación de posibles impactos al cumplimiento de los objetivos o la sostenibilidad del negocio.

Reporte y divulgación

La Compañía proporcionará informes periódicos, por lo menos anualmente, sobre la gestión de los riesgos ASG por medio de los canales oficiales establecidos para estos propósitos, con el objetivo de que los grupos de interés de Tuya conozcan las acciones ejecutadas para la gestión de los riesgos que generaron impactos materiales para la Compañía, lo anterior en línea con lo establecido en la Circular Externa 031 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia.



Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT

Con el propósito de continuar fortaleciendo el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), conscientes de la importancia de una gestión efectiva de estos riesgos como pilar fundamental de una estrategia de negocio sostenible, durante el año se realizaron diversas gestiones, entre las que cabe destacar las siguientes:

- Participación activa del Oficial de cumplimiento y su equipo en todas las iniciativas y proyectos estratégicos de la Compañía desde su fase de diseño, con el fin de lograr una identificación oportuna de los riesgos en materia de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT) y tomar decisiones informadas para la implementación de controles efectivos tendientes a su mitigación.
- Se realizó una intervención integral a la metodología de riesgo LAFT con el fin de responder a las expectativas de la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC y las mejores prácticas en la materia, logrando con esto un incremento de valor muy relevante en este proceso clave del SARLAFT y, por ende, en la mitigación de estos riesgos. Se destacan otros logros relevantes de esta intervención: i) Adopción de la “Guía de mejores prácticas para la construcción de modelos de segmentación” emitida por la SFC; ii) Modelos analíticos más robustos y eficaces; iii) Identificación específica de causas considerando el contexto interno y externo de la Compañía y iv) Mayor eficiencia en la ejecución del proceso.
- En el marco del mejoramiento continuo de los procesos que soportan el SARLAFT, buscando continuar mitigando los riesgos LAFT en forma eficiente, efectiva y oportuna, se realizó la automatización de los siguientes procesos: (i) Consolidación Electrónica de Operaciones; (ii) Reporte de estadísticas sobre operaciones alertadas, inusuales y sospechosas para la prevención de LA/FT establecido en la Circular Externa 018 de 2022 SFC y (iii) Reporte de productos y servicios financieros de los actores del sector minero, establecido definido por la Carta Circular 019 de la 2020 SFC.
- Participación en la Evaluación Nacional de Riesgos coordinada por la Unidad de Investigación y Análisis Financiero- UIAF, con el propósito de identificar los riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LA/FT/FP) a partir del análisis de las amenazas y vulnerabilidades para focalizar esfuerzos y recursos en la lucha contra estos flagelos.

- Se realizaron todos los esfuerzos tendientes a consolidar una cultura enfocada en la prevención del riesgo de LAFT, a través de un plan integral de sensibilización y capacitación que comprendió: (i) capacitación virtual para todos los colaboradores; (ii) inducción para empleados recién vinculados; (iii) quinta edición de la Semana de Cumplimiento; e (iv) iniciativas de sensibilización a través de comunicaciones generales y dirigidas.

En consonancia con nuestra responsabilidad corporativa, reafirmamos el compromiso de fortalecer permanentemente el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo de Tuya y continuar gestionando de manera efectiva estos riesgos, aportando así a la sostenibilidad de la Compañía.





05

DIMENSIÓN AMBIENTAL

- ▶▶ Gestión de bajo impacto ambiental
- ▶▶ Cadena de Abastecimiento Sostenible

SOSTENIBILIDAD



Gestión de bajo impacto ambiental



ODS



Tuya promueve la **gestión de bajo impacto ambiental** al construir una relación de armonía con el entorno, a través del **consumo y manejo responsable de los recursos naturales renovables y los bienes y servicios que se derivan de los procesos** internos de la Compañía.

Estas son las acciones desarrolladas por Tuya para contribuir a una gestión de bajo impacto ambiental:

Ecoeficiencia

Tuya se destaca por su sólido compromiso con la ecoeficiencia, un pilar fundamental de su filosofía empresarial que impulsa constantemente la búsqueda de alternativas innovadoras para minimizar su impacto en los recursos naturales. En el transcurso del último año, la empresa ha implementado medidas integrales destinadas a alinear sus procesos con esta visión sostenible.

En primer lugar, Tuya ha adoptado un enfoque proactivo hacia la eficiencia energética mediante la implementación de sistemas de ahorro de energía. La Compañía ha aprovechado el modelo híbrido para sus empleados y ha instalado temporizadores en sus instalaciones, asegurando un uso óptimo de los recursos.

Un hito importante ha sido la transición completa del 100% de los sistemas en sedes administrativas hacia tecnología LED, una iniciativa que ha demostrado ser un catalizador significativo para la reducción sustancial de su consumo de energía.

En sintonía con la búsqueda de la excelencia ambiental, Tuya se ha comprometido con las prácticas LEED para la adquisición de activos. Este compromiso se rige por estrictas normas locales e internacionales, abarcando desde el uso de aires acondicionados con menor impacto climático hasta la selección de refrigerantes más amigables con el entorno. Las políticas de negociación de la empresa se centran en establecer desde el principio pautas claras para el uso responsable de los recursos y la correcta disposición final de los elementos durante reparaciones o eliminaciones.

Siguiendo los lineamientos de buen uso y reducción de los insumos de aseo en las instalaciones de la Compañía, **se han integrado secadores de manos para los baños de las instalaciones**, que contienen un filtro interno H.E.P.A y luz ultravioleta que garantiza una eliminación del 95% de las bacterias. A su vez, reduce significativamente el consumo del papel de secado de manos que ha alcanzado porcentajes de hasta el **40% menos en los pedidos mensuales** de papel con una reducción económica de **\$2.400.000 mensuales**. Se espera que la cultura y el buen uso de estos elementos prolongue la eficiencia y tenga un impacto ambiental en los residuos.

El despliegue de sistemas de aire acondicionado más eficientes y secadores de mano basados en aire caliente ha sido otra iniciativa estratégica para optimizar los recursos durante el año 2023. Este enfoque ha dado como resultado una **disminución del 40% en el consumo de rollos de papel en las sedes**.

A la luz del compromiso que tiene Tuya con la ecoeficiencia se realizó una **campaña** titulada **“Acciones de hoy que aportan al mañana”**, con el objetivo de generar consciencia en los colaboradores sobre la importancia del uso y consumo responsable de los recursos de la Compañía, el impacto de sus acciones en el planeta y su aporte a la dimensión ambiental de la estrategia de sostenibilidad de Tuya. A partir de la campaña se difundió contenido pedagógico de manera presencial y virtual, referente al uso adecuado de las canecas, secadores, papel de manos, papel higiénico, agua y energía, además de mensajes con cifras de impacto generadas al realizar un consumo responsable de los recursos, incentivando de esta forma el cambio de conductas orientadas a la aplicación de la eficiencia. Adicionalmente, de manera presencial se contó con el apoyo del proveedor Familia, quien complementó la información brindada sobre el uso adecuado de los insumos de papel. A continuación, se evidencian algunos de los contenidos dispuestos en las oficinas de la Compañía:



Campaña “Acciones de hoy que aportan al mañana”
Torre Tuya y Centro Empresarial Olaya Herrera.

Este enfoque integral refleja el compromiso de Tuya con la ecoeficiencia y su determinación de liderar activamente la preservación del medio ambiente en cada aspecto de sus operaciones comerciales.



Gestión Energética

GRI 302-1, GRI 302-4

En lo que respecta al consumo energético, se observó una reducción de forma agregada de aproximadamente el 8.5% en comparación con el año 2022. Sin embargo, luego de la mitad del año 2023 se realizó una disminución de 2.090 m² en las áreas de oficina y hubo un mayor aumento en la asistencia de personal administrativo a las sedes, esto conllevó a un incremento cercano al 12% en el consumo medido por kilovatios sobre metros cuadrados.

En paralelo se llevaron a cabo acciones que permitieron contribuir con la disminución del consumo de energía, siendo las más destacadas las siguientes:

- ▶ Eliminación de equipos de aires acondicionado, iluminación y equipos tecnológicos de consumo constante, como servidores.
- ▶ La implementación de medidas efectivas, como los controles de encendido y apagado oportuno de instalaciones y equipos.
- ▶ Estrategias como la incorporación de nuevos elementos de bajo consumo y la instalación de sensores, entre otras acciones, han desempeñado un papel crucial en la optimización del uso de energía.



Este enfoque integral ha contribuido significativamente a la **eficiencia energética de la empresa**.



Consumo de **energía**



Gestión del recurso hídrico

GRI 303-5

Durante el último año, se logró una reducción del 7% en el consumo de agua de forma agregada, lo que equivale a aproximadamente 337.740 litros. Esta cifra se asemeja al consumo promedio de agua de la empresa en el transcurso de un mes. Por las mismas razones mencionadas en el apartado de Gestión Energética, se evidenció un aumento de aproximadamente el 11% en el consumo de litros de agua medido por metros cuadrados frente al año 2022.

Así mismo, se han implementado herramientas estratégicas para fomentar un consumo responsable del agua y concienciar a los colaboradores sobre la importancia de los recursos naturales en la operación del negocio. Entre ellas se destacan las siguientes:

- ▶ La disminución de dispositivos como dispensadores de agua y máquinas de vending, contribuyendo de manera significativa a la optimización del consumo de recursos.
- ▶ La activación de griferías mediante sensores de movimiento, garantizando un uso eficiente del agua en las instalaciones.
- ▶ La instalación de sensores en la descarga controlada y automática de las baterías de baños ha sido un paso crucial para reducir el desperdicio de agua.
- ▶ Durante los días no laborales, se realiza el cierre de la llave principal de agua potable, una medida proactiva para minimizar el consumo en momentos no operativos.

Estos esfuerzos continuos demuestran el compromiso de Tuya con la **sostenibilidad y la gestión responsable de los recursos naturales**.



Consumo de **agua**





Gestión adecuada de residuos

GRI 306-3 y 306-5

Tuya ha establecido un acuerdo con Lito S.A., responsable de la recolección de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) y materiales aprovechables, como metales, para su reciclaje en las sedes administrativas de la Compañía. Este convenio asegura una disposición adecuada de los residuos generados por Tuya.

Lito asume la responsabilidad de garantizar la correcta, saludable y segura disposición final de estos residuos, certificando este proceso a través de un acta oficial. En el transcurso del año 2023, se entregaron a Lito un total de **16.829 kilogramos de residuos**, destacándose la contribución de aproximadamente **5.560 kilogramos de RAEEs** y **11.100 kilogramos de material ferroso**.

Esta iniciativa ha permitido acumular un total de

2.525.175

PUNTOS VERDES.

Estos puntos serán destinados en el año 2024 a apoyar causas sociales respaldadas por Tuya en el marco de su estrategia de sostenibilidad.

Este enfoque integral refleja el compromiso de Tuya no solo con la gestión responsable de residuos, sino también con la contribución activa a iniciativas sociales que respaldan el bienestar comunitario y la creación de valor compartido a la sociedad.

Por otro lado, con la intención de capacitar a los empleados sobre el correcto uso de los colores de las canecas, establecido en la Resolución 2184 de 2019, se incluyó en la campaña **"Acciones de hoy que aportan al mañana"** la definición de cuales residuos se deben depositar en cada color de caneca.



Metas para el 2024



En las sedes administrativas se mantiene el compromiso de controlar el consumo energético mediante la implementación de sistemas remotos. Estos sistemas permitirán el encendido y apagado automático en función de la ocupación de las oficinas, optimizando así el uso de la energía de manera inteligente.



Se continúa fortaleciendo la matriz legal ambiental, buscando no solo cumplir con las normativas existentes, sino también superarlas mediante la adopción de buenas prácticas que respalden la responsabilidad medioambiental.



La consolidación del programa de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) será uno de los principales objetivos. Se buscará fortalecer alianzas que fomenten la economía circular, promoviendo activamente la reutilización y reciclaje de materiales.



Para garantizar una gestión efectiva de los residuos RAEE, se llevarán a cabo programas de capacitación en colaboración con la Fundación Puntos Verdes. Estos programas estarán dirigidos al personal administrativo relacionado con estos asuntos, asegurando un manejo adecuado y consciente de los desechos.



Además, como parte de la estrategia para mejorar la eficiencia energética, se llevará a cabo la transición del 100% de los termostatos de aire acondicionado hacia modelos inteligentes. Estos termostatos contribuirán significativamente al uso eficiente y consumo energético responsable de los equipos, marcando un paso importante hacia la sostenibilidad en las operaciones.

Programa de movilidad sostenible



Actualmente, los gases de efecto invernadero (GEI) han alcanzado altos niveles de concentración y dispersión en el ambiente, lo que constituye en una emergencia mundial a corto plazo debido a que este tipo de gases contribuyen a una de los principales problemáticas y desafíos de la actualidad: el cambio climático. Teniendo en cuenta que una de sus principales causas son los combustibles fósiles y que gran parte de estos son utilizados por los vehículos, han nacido diversas estrategias en el sector público y privado para promover modalidades de transporte sostenible con la finalidad de mitigar los daños causados.

El programa Súbete de movilidad sostenible nace desde la mega de bajo impacto ambiental que hace parte de la dimensión ambiental de la estrategia de sostenibilidad de Tuya, con el objetivo de promover una movilidad sostenible y colaborativa entre los colaboradores y para crear valor compartido a la sociedad a través de los siguientes frentes:



Disminuir las emisiones de CO₂ en el país.



Optimizar el uso de los recursos destinados al desplazamiento, ahorrando dinero y tiempo.



Fomentar la calidad de vida a través del deporte, con el uso de modalidades de transporte como caminar o montar en bicicleta.



Impulsar una cultura sostenible a través de la generación de consciencia.

965

USUARIOS A NIVEL NACIONAL

registrados en la aplicación de movilidad sostenible del programa Súbete, **equivalente al 48% de la Compañía**.

24.856

VIAJES REALIZADOS

en **Medellín** donde se dio la **mayor participación**.

29.423

VIAJES

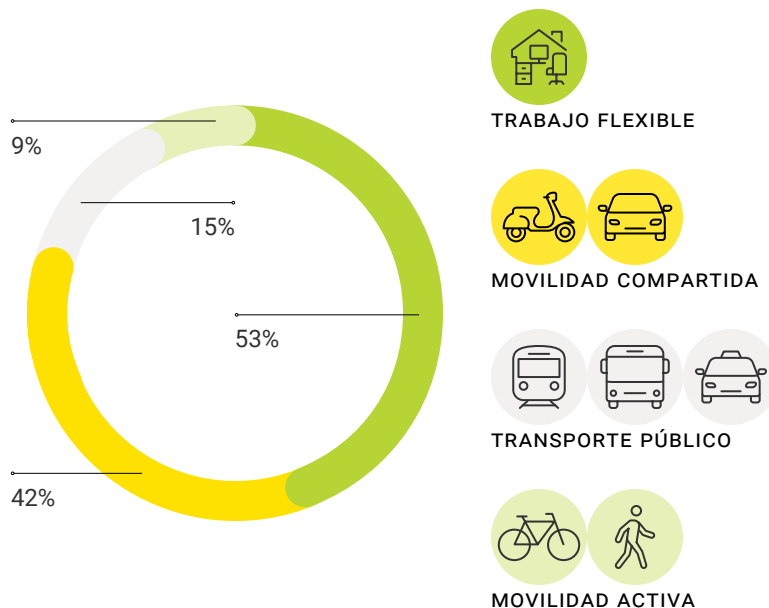
hechos a **nivel nacional**, y se logró un total de **692 conexiones** entre colaboradores.

130

COLABORADORES

a nivel nacional fue el **promedio mensual de usuarios activos** durante 2023.

Porcentaje de participación de las **personas registradas por modalidad**



Trabajo flexible

El trabajo flexible o trabajo en casa cumple un papel fundamental en la lucha contra el calentamiento global y el cambio climático, ya que representa **0% de emisiones por desplazamiento**. En Tuya, aproximadamente el **53% de los colaboradores** en 2023 trabajaron desde casa, mediante la modalidad de teletrabajo autónomo, permitiendo disminuir **75.849 kg emisiones de CO₂** arrojadas al ambiente, lo que equivale aproximadamente a **2.528 árboles nativos sembrados**.

A través del programa Súbete **se contribuyó a la disminución de la contaminación del aire** en las ciudades y a su vez **se ayudó a mejorar la calidad de vida de los empleados** al promover el deporte, ahorro de dinero y tiempo en desplazamientos. Estas fueron las cifras obtenidas que se relacionan con los impactos positivos mencionados:



Gracias a el **programa Súbete** se evitaron en 2023

40.601

Kg EMISIONES DE CO₂
por desplazamientos

75.849

Kg EMISIONES DE CO₂
por trabajo flexible

EQUIVALENTE A



3.881

**ÁRBOLES NATIVOS
A SEMBRAR**

Los cuales contribuyen a la respiración eficiente de **7.760 personas al día**



+\$114.000.000

DINERO AHORRADO

\$257.758 pesos ahorrados al año por persona activa en el programa, lo que puede equivaler a **1 un tickete aéreo nacional**.



2.276

**HORAS AHORRADAS
EN DESPLAZAMIENTOS**

Como si durante **casi un año y tres meses** dedicaras **dos horas al día** a aprender un nuevo idioma.



111

**KILÓMETROS AHORRADOS
EN DESPLAZAMIENTOS**

Equivalentes a recorrer **24 veces** el Túnel de Occidente.

Durante 2023 se implementaron las siguientes acciones para incentivar a los empleados a participar en el **programa Súbete**:



Activaciones puesto a puesto

Se realizaron 4 activaciones presenciales en las oficinas de la Compañía. El promedio de personas registradas por activación fue de 17 colaboradores, oscilando entre un mínimo de 10 y un máximo de 26 personas registradas durante todo el periodo de activaciones, lo que evidencia la importancia del acompañamiento puesto a puesto para el incremento en vinculaciones y reportes en el programa Súbete de TMR; dándole así cumplimiento a el propósito de las activaciones en sede que es impulsar el programa de movilidad sostenible Súbete, resolver dudas e inquietudes de los usuarios y reactivar a colaboradores que deseen ingresar al programa.



Plan de incentivos

A través de la dimensión económica de la estrategia de sostenibilidad se incentiva a los colaboradores a participar del programa de movilidad sostenible Súbete mediante recargas de \$10.000, \$20.000 y hasta \$30.000 en TuyaPay, fomentando así el uso de modalidades de transporte más sostenibles y la adopción del deporte como un hábito saludable, además, se promueve la billetera digital TuyaPay, de esta manera se logra la creación de valor compartido a la sociedad.

Este plan finalizó el año con un total de

372

GANADORES

\$12.720.000

EN INCENTIVOS



Celebración mes de la bicicleta

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) estableció el 3 de junio como día mundial de la bicicleta, para impulsar este medio de transporte como solución a retos globales como la contaminación del aire. Tuya se unió a esta celebración en junio de 2023 y reconoció por medio de un bono de \$50.000 pesos a los seis colaboradores que más utilizaron la bicicleta como medio de transporte en el primer semestre del año, buscando de esta forma incentivar su uso, al ser un medio de transporte que no emite gases nocivos y que a su vez puede contribuir positivamente a la salud física de los empleados.



Activaciones puesto a puesto del programa Súbete - Torre Tuya Medellín





5° aniversario del programa Súbete de movilidad sostenible

En agosto de 2023 se celebró el 5° aniversario del programa Súbete, se realizó una activación donde se abordó puesto a puesto a los colaboradores de la sede Torre Tuya, mediante la intervención de un artista de movilidad sostenible que, a través de versos y actividades lúdicas, promovía y reforzaba la importancia de utilizar las modalidades de transporte sostenible y su impacto en la calidad del aire de las ciudades, reforzando los beneficios sociales, económicos y ambientales que se obtienen al vincularse a Súbete, además de promover el uso de la aplicación y resolver dudas sobre esta.

Concurso 5° aniversario del programa Súbete: 5 años de movilizarnos sostenible

Se llevó a cabo un concurso con motivo del 5° aniversario del programa Súbete de movilidad sostenible de Tuya con el fin de reconocer la fidelidad de los colaboradores de Tuya que, con sus acciones, aportan al cuidado del medio ambiente y a su vez, incentivar la participación en el programa. El concurso digital aplicaba para empleados que residieran en la ciudad de Medellín o Área Metropolitana del Valle de Aburrá y adicionalmente contaran con la aplicación digital Try My Ride o la hubieran descargado e hicieran el reporte de la modalidad de transporte o trabajo flexible en la aplicación.



Artista de movilidad sostenible
Torre Tuya Medellín



Participantes del concurso del 5° aniversario
del programa Súbete: 5 años de movilizarnos sostenible



¡Fueron 2 los **felices ganadores** del concurso!

Cada uno ganó un bono de Crepes & Waffles por el valor total de **\$50.000**



Mauricio Restrepo

Líder de Experiencia de Usuario TI



Luisa Fernanda Villada

Auxiliar de Comunicaciones



Inducción Súbete

Se realizaron **10 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 **147 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

Se realizaron **2 espacios virtuales** donde se expusieron temas que impulsan una cultura sostenible a través de la generación de consciencia ambiental y social. Se realizaron los siguientes espacios:



Estilos de vida sostenible: Try My Ride realizó una charla virtual sobre cómo impacta la forma en la que se transportan las personas en la calidad del aire y se dieron tips de prácticas para llevar un estilo de vida sostenible.



ABC de la bicicleta: se compartió 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 Súbete.
- Día sin carro y sin moto en Bogotá.
- Concurso por el 5º aniversario del programa Súbete.

Sembrando futuro: 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 el 2023 **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 los ecosistemas. A partir de esta alianza se materializó un acuerdo con el Programa ReverdeC de Celsia para realizar la siembra de árboles nativos en diferentes zonas de la siguiente manera:

5.400

ÁRBOLES SEMBRADOS

Absorben aproximadamente
162.000 kg CO₂/año

Impactando positivamente:

● Cuenca del **Río Combeima**
Ecosistema de
bosque húmedo montano.

● Cuenca del **Río Aburrá**
Ecosistema de
bosque húmedo montano.

● Cuenca del **Río Yotoco**
Ecosistema de
bosque seco tropical.

Las siembras en los tres departamentos se realizaron con una combinación de 44 especies nativas pioneras y secundarias, las cuales se eligieron de acuerdo con las características de los ecosistemas priorizados, ya que se utilizó una metodología de restauración ecológica en la que se tuvo como fundamento la priorización de cuencas hidrográficas y la apuesta adaptativa al cambio climático.

A partir de la alianza con el programa ReverdeC también **se lograron impactos sociales:**

50

EMPLEOS GENERADOS,

100% mano de obra local.

+5

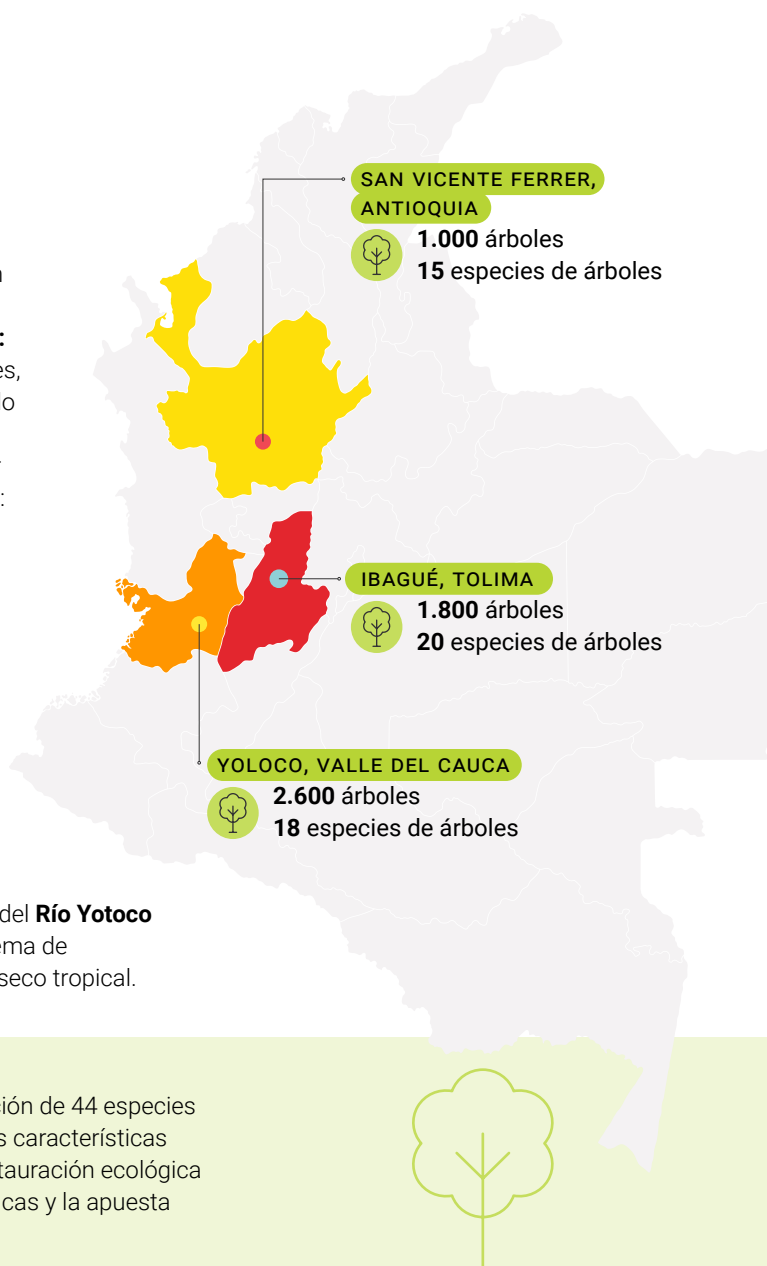
PROPIETARIOS DE PREDIOS

identificados a partir de la interacción con la población local, quienes fueron actores sociales interesados en la siembra de los árboles y el cuidado de los ecosistemas.

3

**TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN
A LA COMUNIDAD**

(tanto adultos como niños) en zonas de restauración, donde se realizó la vinculación de las comunidades con espacios de reflexión para reconocer la labor de la restauración ecológica en la recuperación de la funcionalidad y las dinámicas de los ecosistemas, haciendo a su vez un análisis de los ecosistemas de referencia y el papel de los viveros para la conservación y brindando también conocimiento de los procesos de identificación de semillas y propagación de árboles usados en la restauración.



Cabe resaltar que a las áreas restauradas se les realiza seguimiento durante los dos años siguientes para garantizar el éxito en las acciones de restauración implementadas.

De esta forma Tuya aporta de manera activa al desarrollo sostenible y el cuidado del planeta a través de la contribución al **ODS 13:**





Voluntariado con colaboradores de Tuya Palmira, Valle del Cauca.



En el siguiente enlace se puede observar el detalle de la experiencia del voluntariado en Palmira, Valle del Cauca y algunos comentarios de los voluntarios.

HAZ CLIC AQUÍ

Voluntariado de siembra de árboles en Palmira, Valle del Cauca

Tuya realizó un voluntariado para **sembrar los primeros 60 árboles, de los 5.400 donados**, el 5 de mayo en el Vivero del Programa ReverdeC en Palmira Valle, donde se seleccionaron 20 colaboradores de acuerdo con los siguientes criterios:

- Compromiso ambiental en el desarrollo de sus actividades diarias dentro de la Compañía al promover el consumo responsable de los recursos de Tuya.
- Comportamiento ético e íntegro.
- Participación en el programa Súbete de movilidad sostenible.

Nombre de las **especies sembradas** en la jornada



Siembra virtual

Se realizó una campaña de siembra virtual con el objetivo de vincular a todos los colaboradores de la Compañía. Se seleccionaron tres especies de todas las que se iban a sembrar y se les asignaron los valores corporativos de Tuya: innovador, flexible, consciente autónomo e íntegro. Cada colaborador podía elegir la especie y valores con la que más se identificaran para posteriormente realizar una publicación en LinkedIn, Instagram o estado de WhatsApp.

A continuación, se ilustran las tres especies seleccionadas y sus valores respectivos utilizadas en la campaña:



Estas fueron algunas de las **publicaciones hechas por los colaboradores**

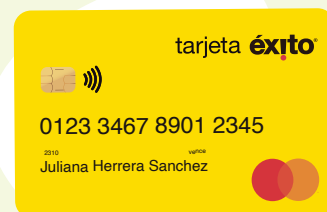


Producto con componente ecológico

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
- 50%** CONSUMO DE AGUA
- 75%** CONSUMO 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 y cuentan con inclusión de pruebas ISO para garantizar el mismo nivel de calidad.



Desde el 2022 Tuya comenzó a emitir tarjeta Éxito Mastercard 100% digital, logrando **mitigar la utilización de materiales que impactan el medio ambiente**, y las colocaciones de **tarjeta Éxito Mastercard y Surtimayorista** empezaron a ser **emitidas con material amigable con el medio ambiente, representando cerca del 30% de las tarjetas que se tienen vigentes en el mercado**. Se continúa trabajando para hacer el cambio de materiales de las tarjetas con las demás alianzas.





Cadena de Abastecimiento Sostenible



ODS



En su declaración de crear valor compartido, inmersa en su estrategia corporativa, Tuya ha reiterado su compromiso por **forjar vínculos de confianza duraderos con sus proveedores.**

En el año 2023 se inició la transformación de los procesos de gestión de proveedores con el objetivo de ir en línea con la estrategia corporativa, con foco en la mitigación de riesgos, el fortalecimiento de la transparencia en la relación con proveedores y la promoción de la perdurabilidad del negocio y su impacto positivo en la sociedad.

La adopción proactiva de prácticas sostenibles refleja el compromiso de Tuya con la excelencia operacional y la contribución a un entorno sostenible. Los logros más destacados en la iniciativa de cadena de abastecimiento sostenible durante el año 2023 fueron los siguientes:



Carta Ética de Proveedores

Se desarrolló y divulgó la “Carta Ética de Proveedores”, un documento que establece los principios éticos y valores que guían las interacciones con este grupo de interés, es una declaración de las expectativas de Tuya para todas sus partes involucradas en la cadena de abastecimiento, que incluyen colaboradores, directivos de Tuya, terceros y aliados. La carta contiene lineamientos en derechos humanos y laborales, seguridad y salud en el trabajo, ética y cumplimiento, sostenibilidad y Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de La Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

CONSULTA AQUÍ

la Carta ética proveedores.



Generación de empleo indirecto a través de la gestión estratégica de proveedores

La gestión eficiente y responsable de proveedores es esencial para la operación de la cadena de abastecimiento y la eficiencia operativa y para impulsar el desarrollo sostenible y la generación de empleo indirecto a nivel nacional.

En 2023, Tuya estableció vínculos colaborativos con más de

537

PROVEEDORES,

realizando compras recurrentes con más de 380 empresas, superando los \$146.000 millones en transacciones anuales.



Criterios ambientales, sociales y gobernanza (ASG) en los procesos de contratación de proveedores

En un avance estratégico, se integraron los criterios ASG en los procesos competitivos de selección de proveedores. En 2023 se realizaron ocho procesos competitivos en los cuales se incluyeron los criterios ASG, reafirmando el compromiso con la sostenibilidad en todas las etapas del proceso.



Capacitación en capitalismo consciente

De la mano del aliado Comfama, se capacitó a 20 colaboradores de Tuya en Capitalismo Consciente y sus cuatro pilares: i) Propósito elevado, ii) Cultura y gestión conscientes, iii) Integración de las partes interesadas y iv) Liderazgo consciente, cuyo propósito fue sensibilizar sobre el rol e impacto que tienen las acciones de la Compañía en la sostenibilidad de sus proveedores.



Oportunidades para el desarrollo de proveedores

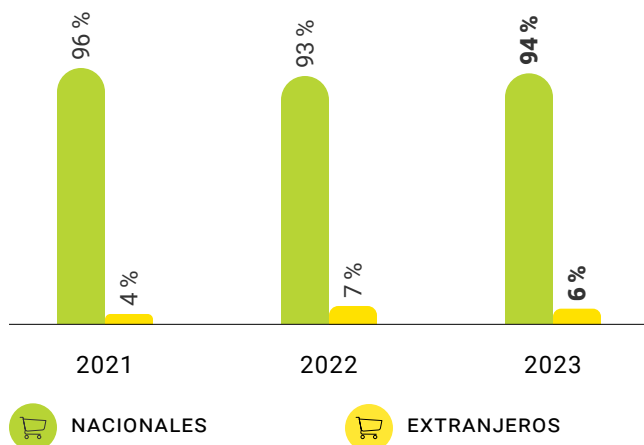
Tuya comprometida con el impacto social que genera desde su cadena de abastecimiento con el fin de fomentar el crecimiento sostenible de sus proveedores, identificó las siguientes oportunidades:

- Promover la implementación de buenas prácticas ambientales y sociales.
- Desarrollar soluciones innovadoras que beneficien a ambas partes.
- Compartir estrategias para fomentar el consumo responsable.
- Crear relaciones a largo plazo que generen un crecimiento conjunto, generando empleo directo e indirecto.
- Fomentar la diversidad y la inclusión.
- Generar una cultura de comunicación transparente empresarial.

Empleados de Tuya capacitados en capitalismo consciente



Proveedores nacionales y extranjeros



A partir de los resultados presentados en la gráfica anterior, se destaca que **el 94% de los proveedores vinculados de Tuya son de origen nacional**. Este porcentaje reafirma el compromiso de la Compañía con la comunidad, la economía local y la generación de empleo indirecto, siendo esto una evidencia de su aporte a la reactivación económica del país.

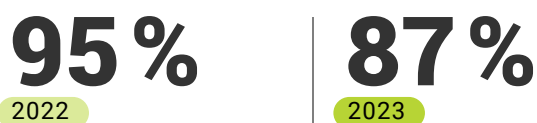
Más allá de las cifras financieras, la gestión de proveedores de Tuya está diseñada para ser un catalizador para el crecimiento colectivo. Al trabajar de la mano con empresas locales, se busca alcanzar objetivos comerciales y promover un entorno empresarial que estimule la generación de empleo indirecto y el desarrollo sostenible del país.

GRI 204-1 Es importante resaltar que la proporción de los proveedores locales se ha mantenido y aunque se realizó un ajuste estratégico del gasto, se evidencia que la mayoría del gasto de proveedores continúa destinándose a estos aliados comerciales, lo que ratifica el compromiso de Tuya con apoyar a la comunidad empresarial local.

Porcentaje de **proveedores locales**



Porcentaje del gasto en **proveedores locales**



Metas para el año 2024

Además de mantener la continuidad en las acciones previamente mencionadas, para el año 2024 se implementarán medidas adicionales alineadas con los objetivos estratégicos de Tuya:

Inclusión de criterios ASG en evaluaciones de proveedores

Como parte del compromiso de Tuya con la sostenibilidad, se incluirán criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en las evaluaciones de proveedores. Esta iniciativa no solo permitirá identificar y mitigar riesgos potenciales relacionados con las cuestiones mencionadas anteriormente, sino que también representa una estrategia integral para fomentar prácticas comerciales éticas, sostenibles y alineadas con los valores de Tuya, generando beneficios a largo plazo para la Compañía, sus proveedores, clientes y la sociedad en general.

Programa de desarrollo de proveedores

Se establecerá un programa integral de desarrollo de proveedores con el objetivo de colaborar con aquellos que tienen potencial y apalancar la mejora de sus capacidades, procesos y propuesta de valor, contribuyendo así a su crecimiento sostenible y convirtiéndolo en un socio estratégico para la Compañía. Esta iniciativa busca fomentar el intercambio de mejores prácticas entre las partes y garantizar que los proveedores estén alineados con la estrategia corporativa de Tuya.

Ampliación del impacto del enfoque capitalismo consciente

En línea con la visión de crecimiento sostenible de Tuya, en 2024, se desarrollarán iniciativas que permitan ampliar el alcance del capitalismo consciente, integrando a los proveedores en la búsqueda de resultados y soluciones superiores, fortaleciendo la colaboración y el impacto positivo en la cadena de valor.

Estas acciones demuestran el compromiso continuo de Tuya con la sostenibilidad y la mejora constante en la gestión de la cadena de suministro. El enfoque se centra en fortalecer las relaciones con los proveedores, considerándolos aliados estratégicos fundamentales en el camino hacia un futuro empresarial más sostenible y ético.

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, se puede certificar que la Compañía solo usufructúa propiedad intelectual debidamente adquirida, cuenta con las correspondientes licencias y controles para la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software y da cumplimiento a los requerimientos legales sobre derechos de autor, privacidad y comercio electrónico.
- ▶ La situación jurídica y administrativa de Tuya es satisfactoria. La Compañía no ha tenido información de hechos importantes ocurridos luego del cierre contable y 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 2023 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, así como el componente seguridad de controles de información en referencia al marco de referencia NIST. 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 2023 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 el Código de Ética, Tuya propende por potenciar una cultura basada en principios y valores, que son de obligatorio cumplimiento para sus 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, el 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 las Circulares Externas 031 de 2021 y 012 de 2022 que no se encuentren desarrollados en el presente informe, se encuentran contenidos en los estados financieros del ejercicio 2023, 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 2023 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.

María Cristina Arrastía Uribe
Cipriano López González
Luz María Velásquez Zapata
Jose Gabriel Loaiza
Carlos Ariel Gómez Gutiérrez
Ivonne Windmüller Palacio
Juan Luis Aristizábal Vélez
Diego Medina Leal
Jorge Aníbal Noguera Cadavid

Carlos Iván Villegas Rodríguez
Presidente

ODS



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 2023 en materia de responsabilidad social empresarial.

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
Donación Puntos Verdes LITO	Tuya en alianza con la Fundación Puntos Verdes realizó la entrega de 11.409 Kg de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), lo que equivale a 1.519.350 puntos verdes, que a su vez tiene 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 o lactantes y niños y niñas menores de 2 años de la Fundación Éxito, en situación de vulnerabilidad socioeconómica, ubicados en la ciudad de Medellín.	23/02/2023	23/02/2023	Donación en dinero: \$1.519.350	43 madres gestantes o lactantes y niños y niñas menores de 2 años de la Fundación éxito, ubicados en la ciudad de Medellín.
Voluntariado consumo responsable con enfoque de educación financiera	Voluntariado enfocado en acompañar a realizar mercado y sensibilizar en temas de consumo responsable a madres gestantes y lactantes con niños menores de 2 años en situación de vulnerabilidad socioeconómica. Esta actividad fue desarrollada por 21 voluntarios y tuvo una duración de 4 horas.		21/09/2023	21/09/2023	Donación en tiempo invertido por colaboradores en la actividad, traducido en dinero: \$2.103.278	
Donación de muebles	Con el objetivo de contribuir con herramientas que permitan a la Fundación Éxito fortalecer sus causas sociales con su red de fundaciones, Tuya donó 55 sillas operativas, 16 sillas universitarias, 3 sillas para comedor y 12 mesas comedor de segunda, que se encontraban en buen estado y que la Compañía ya no utilizaba.	La Fundación Éxito entregó esta donación a la Fundación Solo Vida, con el propósito de contribuir a mejorar los espacios donde se abordan procesos educativos, lúdicos y de recreación con la población de madres gestantes o lactantes y niños menores de 2 años.	01/05/2023	01/05/2023	Al ser una donación de activos de segunda, estos no tienen valor en libros.	150 madres gestantes o lactantes de la Fundación Solo Vida.
Donación de arboles	Tuya se unió a la iniciativa del Grupo Éxito y el programa ReverdeC de Celsia: Un Árbol a la Vez, con la donación de 5.400 árboles, los cuales fueron sembrados en los departamentos de Valle del Cauca, Antioquia y Tolima, para contribuir a la recuperación de bosques, restaurar las cuencas hidrográficas y proteger la diversidad generando un impacto positivo en los ecosistemas.	Programa ReverdeC de Celsia a partir de la donación de los árboles y las poblaciones de los departamentos del Valle del Cauca, Antioquia y Tolima con el aumento de la calidad del aire, la regulación hídrica, el incremento en los caudales, la protección de la biodiversidad, y en general, de los ecosistemas presentes en las zonas donde se realizaron las siembras.	23/02/2023	23/02/2023	\$17.820.000	5.400 árboles sembrados, que reducirán aproximadamente 162.000 kg de CO ₂ por año.

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
Voluntariado siembra de arboles	Voluntariado para sembrar 60 árboles de los 5.400 donados al programa VerdeC. Fue realizado en Palmira Valle del Cauca y se contó con la participación de 20 colaboradores ubicados en esta zona, dicha actividad tuvo una duración de 6 horas.	Programa VerdeC de Celsia a partir de la donación de los árboles, población de Palmira del Valle del Cauca con el aumento de la calidad del aire, la regulación hídrica, el incremento en los caudales, la protección de la biodiversidad, y en general, de los ecosistemas presentes en la zona donde se realizó la siembra y colaboradores de Tuya ubicados en Valle del Cauca a través de su vinculación en el voluntariado.	05/05/2023	05/05/2023	Tiempo donado por realizar el voluntariado en horario laboral: \$14.467.200	20 colaboradores de Tuya y los 60 árboles sembrados en el voluntariado que absorberán al año aproximadamente 1.800 kg de CO ₂ .
Campaña donación mensual de empleados	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 es descontado automáticamente de la nómina de manera indefinida o hasta que ellos así lo definan.	Niños y niñas menores de dos años y madres gestantes o lactantes que por su situación de vulnerabilidad son aptas para ingresar al programa.	01/01/2023	31/12/2023	\$ 16.966.000	117 madres gestantes o lactantes y niños y niñas menores de dos años, todos en situación de vulnerabilidad socioeconómica, ubicados en la ciudad de Medellín.
Mes de la nutrición Campaña de donación de Puntos Colombia de Tuya a Fundación Éxito	Tuya y la Fundación Éxito, realizaron una campaña en el mes de la nutrición para la donación de Puntos Colombia con el fin de contribuir con el cumplimiento de Cero Desnutrición Crónica en Colombia en 2030, atendiendo a una población beneficiada de madres gestantes y lactantes de niños y niñas menores de 2 años. La Campaña se unió a esta actividad donando sus Puntos Colombia, adquiridos por las tarjetas corporativas e invitando a participar a los colaboradores en la donación de sus Puntos Colombia.	Niños y niñas menores de 2 años y madres gestantes o lactantes en situación de vulnerabilidad socioeconómica.	01/08/2023	31/08/2023	Colaboradores Tuya: 7.000 Puntos Colombia que equivalen a \$49.000 Tuya: 160.000 Puntos Colombia que equivalen a \$1.120.000 Total Puntos Colombia: 167.000 Puntos Colombia que equivalen \$1.169.000	8 madres gestantes o lactantes y niños y niñas menores de 2 años de la Fundación Éxito.
Campaña donación de empleados por época de navidad	En alianza con la Fundación y en compromiso nuevamente con la nutrición infantil colombiana, se realizó una campaña antes y durante el mes diciembre para invitar a los colaboradores a donar por la nutrición infantil en la época de Navidad, donde eligieron el valor a donar para ser descontado de la nómina del mes de diciembre.	Niños y niñas menores de 2 años y madres gestantes o lactantes en situación de vulnerabilidad socioeconómica.	27/11/2023	11/12/2023	\$3.867.901	26 madres gestantes o lactantes y niños menores de 2 años de la Fundación Éxito.

Índice de contenidos GRI y SASB

ODS



Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
GRI 2-1	Detalles organizacionales	Tuya S.A. Calle 4 Sur #43A-109 Medellín, Colombia Estrategia corporativa
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, frecuencia y punto de contacto	Periodo informe: 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 Frecuencia: anualmente Punto de contacto: Natalia Serna Grajales Vicepresidente de Estrategia y Cobranzas natalia_serna1128@tuya.com.co
GRI 2-4	Actualización de la información	No se han realizado actualizaciones o correcciones de la información de periodos de informes anteriores
GRI 2-5	Verificación externa	Se realiza auditoria interna a los siguientes contenidos del Informe: GRI 2-9 GRI 2-7 GRI 302-1 GRI 303-5 SASB FN-CF-230a.3 SASB FN-CF-270a.1. SASB FN-CF-270a.4 SASB FN-CB-410a.2
GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Estrategia corporativa Ecosistema de aliados
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
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

Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Estrategia corporativa Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-23	Compromisos y políticas	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	Experiencia del cliente
GRI 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	Experiencia del cliente Protección de datos personales Gobernanza para la sostenibilidad Gestión integral de riesgos
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	1.6% del total de empleados está cubierto por el convenio de negociación colectiva
GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Estrategia de corporativa
GRI 3-2	Lista de temas materiales	Estrategia de corporativa
GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	Estrategia de corporativa
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Crecimiento rentable y sostenible
GRI 201- 3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Gestión del talento humano
GRI 202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Gestión del talento humano
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Crecimiento rentable y sostenible
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 Energía: El consumo de energía medida en kilovatios se obtiene de la información que genera mensualmente el proveedor del servicio.
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	Gestión de bajo impacto ambiental

Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
GRI 303-5	Consumo de agua	Gestión de bajo impacto ambiental Agua: El consumo de acueducto se muestra en litros dadas las características propias de la compañía. Así mismo, estos datos se toman directamente de la información mensual que el proveedor de servicio de acueducto entrega en metros cúbicos y por medio de operaciones matemáticas se realiza la conversión a litros.
GRI 306-3	Generación de residuos	Gestión de bajo impacto ambiental
GRI 401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	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 403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Gestión del talento humano
GRI 403-3	Servicios de salud en el trabajo	Gestión del talento humano
GRI 403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Gestión del talento humano
GRI 403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	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 405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Gestión del talento humano
GRI 406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Gobernanza para la sostenibilidad
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Protección de datos personales
SASB FN-CF-220a.1.	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios	Protección de datos personales
SASB FN-CF-220a.2.	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente	Protección de datos personales
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 ciberseguridad
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	Gestión integral de riesgos
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 ciberseguridad
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

Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
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	Experiencia del cliente
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
SASB FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el análisis de crédito	Gestión integral de riesgos
SASB FN-CB-510a.1	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	Gobernanza para la sostenibilidad
SASB FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	Gobernanza para la sostenibilidad
ONU Mujeres	Evolución	Gestión del talento humano
SASB FN-CF-000.A	Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) de tarjeta de crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago.	Tuya comparte el número de clientes únicos de créditos de consumo en el formato 534 de la Superintendencia Financiera de Colombia, pero la información no se publica en datos abiertos.
SASB FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago.	Crecimiento rentable y sostenible.
SASB FN-CF-270a.2.	Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660.	Tuya no utiliza la puntuación FICO para la aprobación de créditos. La compañía no tiene productos de prepago.
SASB FN-CB-240a.1	(1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	No aplica. Tuya no tiene microcréditos ni créditos para PYMES
SASB FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	No aplica. Tuya no tiene microcréditos ni créditos para PYMES
SASB FN-CB-240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados	No aplica. Tuya no tiene cuenta corriente
SASB FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial, por sector.	No aplica. Tuya es banca retail y atiende a personas naturales, desde un enfoque de consumo.
SASB FN-CB-550a.1	Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.	Este contenido está enfocado a empresas de mayor tamaño y que puedan afectar la estabilidad del sistema financiero si llegasen a quebrar o entrar en crisis. Tuya no tiene ese riesgo por el tamaño de la Compañía.

Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
SASB FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales.	Este indicador está en la sección de riesgos sistémico y solicita metodologías especificar en caso de que la compañía tenga el riesgo sistémico mapeado en su matriz de riesgos. Tuya no lo tiene por la justificación del estándar anterior.
SASB FN-CB-000.A	1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas	Tuya no tiene cuenta corriente ni cuenta de ahorro.
SASB FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos.	Más de 422 mil préstamos realizados (créditos de consumo y tarjetas de crédito) a personas por un valor de más de \$1.298 millones.
SASB FN-CF-270a.3	(1) Comisión media de productos complementarios, (2) TAE media, (3) antigüedad media de las cuentas, (4) cantidad media de líneas comerciales, y (5) comisiones anuales medias de productos de prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660	Tuya no tiene cuenta corriente y de ahorros.



Deloitte & Touche S.A.S.
NIT 860.005.813-4
Carrera 9 No. 78-31. Pisos 1 al 7
Bogotá, D. C.
Colombia

Tel: +57 (601) 426 2000
www.deloitte.com/co

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO SOBRE INFORMACIÓN SELECCIONADA DEL CAPÍTULO EMISIÓN DEL BONO SOCIAL SUBORDINADO CON PROPÓSITO DE INCLUSIÓN FINANCIERA DEL DEL INFORME DE GESTIÓN 2023

A la Junta Directiva de Compañía de Financiamiento Tuya S.A.

Informe de aseguramiento limitado sobre información seleccionada del capítulo emisión del bono social subordinado con propósito de inclusión financiera del Informe de Gestión 2023

Hemos llevado a cabo un trabajo de aseguramiento limitado sobre la información del Bono Social seleccionada detallado en el Anexo B (en adelante, información objeto de aseguramiento), incluida en el Informe de Gestión 2023 de Compañía de Financiamiento Tuya S.A. por el periodo que termina el 30 de noviembre de 2023. Este compromiso de aseguramiento fue llevado a cabo por un equipo multidisciplinario que incluye profesionales de aseguramiento y especialistas en sostenibilidad y medio ambiente.

Nuestro compromiso de aseguramiento limitado se realizó únicamente en relación con la información seleccionada del capítulo Emisión del bono social subordinado con propósito de inclusión financiera del Informe de Gestión 2023 incluida en el Anexo B (en adelante Informe de Gestión 2023). Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a información de períodos anteriores ni otra información incluida en el Informe de Gestión 2023, ni otra información relacionada a dicho reporte que pudiera contener imágenes, audios o videos.

Criterios

Los criterios utilizados por la administración de Compañía de Financiamiento Tuya S.A. para preparar la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe de Gestión 2023 fueron establecidos considerando los conceptos, requerimientos y principios expuestos en el Marco de Referencia para la emisión de un bono social con propósito de inclusión financiera, los cuales se detallan en el anexo A adjunto.

Responsabilidad de la administración sobre la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe de Gestión 2023

La administración es responsable de la preparación de la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe de Gestión 2023 de acuerdo con los criterios establecidos en el Marco de Referencia para la emisión de un bono social con propósito de inclusión financiera. Esta responsabilidad incluye el diseño la implementación y el mantenimiento del control interno relevante para la preparación de la información objeto de aseguramiento que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.





Limitaciones inherentes del encargo de aseguramiento

La información de sostenibilidad seleccionada está sujeta a incertidumbre inherente debido al uso de información no financiera la cual es objeto de mayores limitaciones inherentes que la información financiera dada la naturaleza de los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar dicha información. En la preparación de la información selecciona la entidad efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos éticos y de independencia del código de ética profesional del contador público emitido por el International Ethics Standard Board for Accountants (IESBA), el cual se basa en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica el International Standard on Quality Management ("ISQM") 1 y, por lo tanto, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos de ley y regulaciones aplicables.

Responsabilidad de los profesionales independientes

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la información objeto de aseguramiento con base en los procedimientos que hemos efectuado y la evidencia que hemos obtenido. Llevamos a cabo nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con la NIEA 3000 (revisada) Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento distintos de la auditoría o de la revisión de información financiera histórica emitida por el "International Auditing and Assurance Standards Board" (IAASB). Este estándar requiere la planeación y realización del trabajo para obtener la seguridad limitada acerca de si la información de la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe de Gestión 2023 está libre de errores materiales.

Los procedimientos que realizamos se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y políticas de informes y acuerdo o conciliación con los registros subyacentes.

Dadas las circunstancias del compromiso, hemos realizado los siguientes procedimientos:

- a. Obtener una comprensión de los requisitos establecidos en el Marco de Referencia para la emisión de un bono social con propósito de inclusión financiera.
- b. Entrevistas con miembros de la dirección de la empresa responsables de los procesos relacionados con la evaluación y selección del uso de los recursos.
- c. Comprensión del proceso de la compañía para supervisar el uso de los recursos, incluida la revisión de la metodología de cálculo, la documentación soporte y el escrutinio de las fuentes de información, entre ellas, confirmaciones de terceros y uso de bases de datos.
- d. A través de indagaciones, obtuvimos un entendimiento del ambiente de control y de los sistemas de información relevantes de la Compañía de Financiamiento Tuya S.A., pero no evaluamos el diseño de actividades específicas de control ni obtuvimos evidencia sobre su implementación, ni probamos su efectividad operativa.



Deloitte.

- e. Comprensión de las herramientas utilizadas para generar, agregar y reportar información no financiera a través de indagaciones con los responsables de los procesos relacionados.
- f. Pruebas sustantivas sobre una base selectiva aleatoria de la información objeto de aseguramiento, elaborada por la administración, para determinar los datos e indicadores y corroborar que los datos se hayan medido, registrado, recopilado e informado adecuadamente a través de:
 - i. Inspección de políticas y procedimientos establecidos por la compañía.
 - ii. Inspección de documentos soporte de origen interno y externo.
 - iii. Recálculos
 - iv. Comparaciones de los contenidos presentados por la Administración con lo establecidos en la sección de criterios de este informe.

En el anexo B se detalla la información objeto de aseguramiento incluida en el alcance de nuestro trabajo.

Nuestro encargo de aseguramiento limitado se realizó solamente con respecto a la información objeto de aseguramiento incluida en la Anexo A, por el periodo que termina el 30 de noviembre de 2023; y no hemos realizado ningún procedimiento con respecto de periodos y años anteriores, proyecciones y metas futuras, o cualquier otro elemento de otra información incluida en el Informe de Gestión 2023 por el periodo terminado el 30 de noviembre del 2023 y, por lo tanto, no expresamos una conclusión al respecto.

Un trabajo de aseguramiento limitado implica evaluar lo apropiado, en la circunstancia, del uso de los criterios por parte de la administración como base para la preparación de la información objeto de aseguramiento; evalúan todos los riesgos de errores materiales de la información objeto de aseguramiento debido a fraude o error; respondiendo a los riesgos evaluados según sea necesario en las circunstancias; y evaluando la presentación general de la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe de Gestión 2023. El alcance de un trabajo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que el de un trabajo de aseguramiento razonable en relación tanto con los procedimientos de evaluación de riesgo, incluido un entendimiento del control interno, así como con los procedimientos realizados en respuesta a los riesgos evaluados. Por lo anterior, no expresamos una conclusión de aseguramiento razonable acerca de si la información objeto de aseguramiento ha sido preparada en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de criterios de este informe.

Consideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra conclusión de aseguramiento limitado.

Conclusión del Aseguramiento Limitado

Con base en el trabajo efectuado descrito en este informe, los procedimientos llevados a cabo y la evidencia obtenida, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que la información objeto de aseguramiento incluida en el anexo B del Informe de Gestión 2023 de Compañía de Financiamiento Tuya S.A., por el periodo que termina el 30 de noviembre de 2023, no ha cumplido en todos los aspectos materiales, de conformidad con lo establecido en la sección de criterios de este informe.





Restricción del uso del Informe

Nuestro informe se emite exclusivamente con el propósito expuesto en el primer párrafo y, no debe utilizarse para ningún otro propósito ni ser distribuido a otras partes por sí solo. Este informe se refiere solamente a los asuntos mencionados en las secciones precedentes y la información objeto de aseguramiento incluida en el anexo A y no se extiende a ninguna otra información financiera y no financiera incluida en el Informe de Gestión 2023 de Compañía de Financiamiento Tuya S.A., por el periodo terminado el 30 de noviembre de 2023, ni a sus estados financieros, tomados en su conjunto.

Juan David López Montoya
Socio Audit & Assurance

Bogotá, 31 de enero de 2024





ANEXO A CRITERIOS

A continuación, se presentan los criterios del Bono con propósito de inclusión financiera definidos por la Gerencia de Compañía de Financiamiento Tuya S.A. según lo establecido en el marco de Bonos del Compañía de Financiamiento Tuya S.A.

Indicador	Criterio
Uso de fondos del bono (enfocado al marco)	Sumatoria del monto de uso de recursos del bono con propósito de inclusión financiera dirigido a: - Personas que nunca han tenido acceso al sistema financiero: valida con las centrales de riesgo y las entidades financieras con las que la persona ha tenido historial crediticio. - Personas con ingresos inferiores a 2 SMMLV: utiliza estimadores de ingresos propios y de los bureau de crédito que permite estimar el ingreso de las personas. Adicionalmente consultamos fuentes de información alternas que nos permiten validar la información del ingreso. Así mismo, los recursos del bono social con propósito de inclusión financiera se permiten usar para financiar las siguientes categorías, tanto en grandes superficies comerciales como por fuera de estas: alimentos, aseo, educación, salud, seguros, bebé, hogar, telecomunicaciones, deporte, ropa y zapatos, electrodomésticos y tecnología, servicios exequiales, servicios públicos, impuestos, transporte, vivienda, mascotas, entretenimiento, asesorías, oficina, construcción y ferretería.
Uso de los Fondos la compañía se compromete a realizar un seguimiento interno de la utilización de recursos y asignación de los fondos	Asignación de los fondos destinados a inclusión financiera. Montos asignados: - Porcentaje de monto de emisión destinado a financiamiento - Porcentaje de monto de emisión destinado a refinanciamiento - Montos disponibles para asignación
Número de personas que obtienen por primera vez un producto de crédito.	Número total de créditos desembolsados a personas que obtienen por primera vez un producto de crédito de los fondos del Bono Social con propósito de inclusión financiera.
Número de personas con ingresos inferiores a 2 SMMLV que obtienen un producto de crédito.	Número total de créditos desembolsados a personas con ingresos inferiores a 2 SMMLV de los fondos del Bono Social con propósito de inclusión financiera.
Saldo de cartera de clientes que obtienen por primera vez un producto de crédito (saldo en categorías definidas en este marco).	Monto de saldo total de cartera de clientes que obtienen por primera vez un producto de crédito y saldo en categorías definidas de acuerdo con el Marco Bono Social con propósito de inclusión financiera.





Deloitte.

Indicador	Criterio
Saldo de cartera de clientes con ingresos inferiores a 2 SMMLV que obtienen un producto de crédito (saldo en categorías definidas en este marco).	Monto de saldo total de cartera de clientes con ingresos inferiores a 2 SMMLV que obtienen un producto de crédito y saldo en categorías definidas en el Marco del Bono Social con propósito de inclusión financiera.





ANEXO B DATOS

A continuación, se presentan los datos del Informe de Gestión 2023.

Categoría de proyectos elegibles	Indicador	Unidad de medida	Datos
Uso de fondos del bono (enfocado al marco)	-	COP	\$ 55.850.000.000 ¹
Uso de los Fondos la compañía se compromete a realizar un seguimiento interno de la utilización de recursos y asignación de los fondos	Recursos utilizados para financiamiento	%	95%
	Recursos utilizados para refinanciamiento ²	%	5%
	Recursos disponibles para asignación	COP	0
Número de personas que obtienen por primera vez un producto de crédito.	-	#	124,025
Número de personas con ingresos inferiores a 2 SMMLV que obtienen un producto de crédito	-	#	245,419
Saldo de personas que obtienen por primera vez un producto de crédito	-	COP	\$17.109.015.151
Saldo de personas con ingresos inferiores a 2 SMMLV	-	COP	\$49.468.525.126

¹ Para la verificación externa del uso de recursos del bono Tuya realizó un uso consolidado de \$56.501 millones, de los cuales \$55.850 millones corresponden a los recursos del bono y \$561 millones fueron recursos aportados por la Compañía.

² Refinanciamiento hace referencia a préstamos otorgados dentro de los 12 meses previos a la emisión del bono y que cumplen con los criterios de elegibilidad del bono como uso de recursos.





Tuya S.A



@SomosGenteTuya



Somos Gente Tuya

INFORME DE GESTIÓN DE TUYA S.A. 2023

Calle 4 Sur 43a 109, Piso 3

Medellín, Colombia

Página web: www.tuya.com.co

COMITÉ DIRECTIVO

Presidente

Carlos Iván Villegas Rodríguez

Vicepresidente de Estrategia de Negocio y Segmento

Yury Milena Valencia Ayala

Vicepresidente de Eficiencia y Servicios Administrativos

Paula Andrea Ángel Espinosa

Vicepresidente de Productos y Operaciones

Ana Carolina del Campo Matallana

Vicepresidente Canales y Ciberseguridad

Hugo Zurek

Vicepresidente de Tecnología

Paula Marcela Gallego Cárdenas

Vicepresidente de Riesgos

Mariana Gallo Gaviria

Vicepresidente Financiero

Andrea Arévalo Camargo

Vicepresidente Legal y de Aseguramiento

Juan Carlos Vélasquez Vallejo

Vicepresidente de Analítica

Isabel Cristina Zuluaga Garcés

Vicepresidente de Talento y Comercial

Claudia Patricia Vélez Restrepo

Vicepresidente de Estrategia y Cobranza

Natalia Serna Grajales

COMITÉ EDITORIAL

Líder de Sostenibilidad

Luisa Fernanda Calderón Uribe

Practicante de Sostenibilidad

Maria Paula Peralta David

Analista de Comunicaciones Corporativas

Alejandra López Vanegas

Analista de Comunicaciones Corporativas

Alejandra Mejía Mondragón

Diseño

Taller de Edición

Imágenes

Archivo Tuya S.A.

Informe de
gestión 2023

