

*tuya*

**INFORME DE**



**2024**

**DAR OPORTUNIDADES QUE  
TRANSFORMAN VIDAS POSITIVAMENTE**



01

**¿QUIÉNES SOMOS?**

Pág. 03

02

**DIMENSIÓN GOBIERNO CORPORATIVO**

Pág. 32

03

**DIMENSIÓN SOCIAL**

Pág. 73

04

**DIMENSIÓN ECONÓMICA**

Pág. 144

05

**DIMENSIÓN AMBIENTAL**

Pág. 174

06

**ANEXOS**

Pág. 192



# ¿QUIÉNES SOMOS?

CARTA CARLOS IVÁN VILLEGAS RODRÍGUEZ «

AGRADECIMIENTOS «

SOBRE ESTE INFORME «

ESTRATEGIA CORPORATIVA: CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO «

RECONOCIMIENTOS «

AFILIACIÓN A ASOCIACIONES «



# CARTA CARLOS IVÁN VILLEGAS RODRÍGUEZ



# ESTIMADOS GRUPOS DE INTERÉS

Con la confianza que nos da nuestra trayectoria, quiero reafirmar algo esencial: Tuya es y sigue siendo una Compañía sólida, relevante y comprometida con su propósito. ¡Lo hemos demostrado una vez más en 2024!

La tesis de nuestros principales accionistas, el banco y el retail más grandes de Colombia, sigue vigente. Nacimos para ser el aliado financiero del retail, y este año reafirmamos con hechos este propósito.

2024 fue la confirmación de que no existe obstáculo que derribe la determinación de un equipo comprometido con un propósito superior, en nuestro caso: “dar oportunidades que transforman vidas positivamente”, el cual guía cada acción, decisión e iniciativa que emprendemos, inspirándonos todos los días.

El presente informe de gestión refleja cómo hemos avanzado en las cuatro dimensiones de nuestra Estrategia de Sostenibilidad: social, económica, ambiental y de gobierno corporativo. Superamos retos con resiliencia y

comenzamos a ver signos claros de recuperación, que nos llenan de optimismo para el futuro.

Nuestra estrategia sigue enfocada en lo que mejor sabemos hacer: ser el aliado financiero del retail, fidelizando clientes y creciendo de manera rentable. Estamos evolucionando en nuestra relación con ellos y diversificando nuestro portafolio para satisfacer mejor sus necesidades y acompañarlos en sus sueños.

A nuestros grupos de interés, gracias por su confianza, que sigue siendo la base de nuestra relación. Juntos, estamos cerrando brechas desde la inclusión y la educación financiera, dignificando la vida de los colombianos y construyendo un futuro más equitativo y sostenible.

Con profunda confianza en que lo mejor está por venir, seguimos trabajando con determinación para hacerlo realidad.

**Carlos Iván  
Villegas Rodríguez**  
CEO Tuya



# AGRADECIMIENTOS

**INFORME DE GESTIÓN  
DE TUYA S.A. 2024**

Calle 4 Sur 43a 109, Piso 3  
Medellín, Colombia  
Página web: [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co)

## COMITÉ DIRECTIVO

**PRESIDENTE**

Carlos Iván Villegas Rodríguez

**VICEPRESIDENTE  
DE NEGOCIO**

Yury Milena Valencia Ayala

**VICEPRESIDENTE DE SERVICIOS  
CORPORATIVOS**

Paula Andrea Ángel Espinosa

**VICEPRESIDENTE  
DE CICLO DE VIDA**

Ana Carolina del Campo Matallana

**VICEPRESIDENTE  
DE TECNOLOGÍA**

Paula Marcela Gallego Cárdenas

**VICEPRESIDENTE DE RIESGOS**

Mariana Gallo Gaviria

**VICEPRESIDENTE LEGAL  
Y DE ASEGURAMIENTO**

Juan Carlos Velásquez Vallejo

**VICEPRESIDENTE DE ANALÍTICA**

Isabel Cristina Zuluaga Garcés

**VICEPRESIDENTE  
DE RELACIONAMIENTO  
CON EL CLIENTE**

Natalia Serna Grajales

**VICEPRESIDENTE FINANCIERO (E)**

José Daniel Guzmán Álvarez

**DIRECTORA DE TALENTO**

Luisa Fernanda Dávila Valdés

## COMITÉ EDITORIAL

**LÍDER DE SOSTENIBILIDAD**

Luisa Fernanda Calderón Uribe

**PRACTICANTE DE SOSTENIBILIDAD**

Valentina Restrepo Yepes

**ANALISTA DE COMUNICACIONES  
CORPORATIVAS**

Alejandra López Vanegas

**DISEÑADORA DIGITAL**

Samanta Pulgarín Zapata

**DISEÑO**

Taller de Edición

**IMÁGENES**

Archivo Tuya S.A.

# 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 2024 y brindarnos su incondicionalidad, lo que nos impulsó a continuar entregando siempre lo mejor.

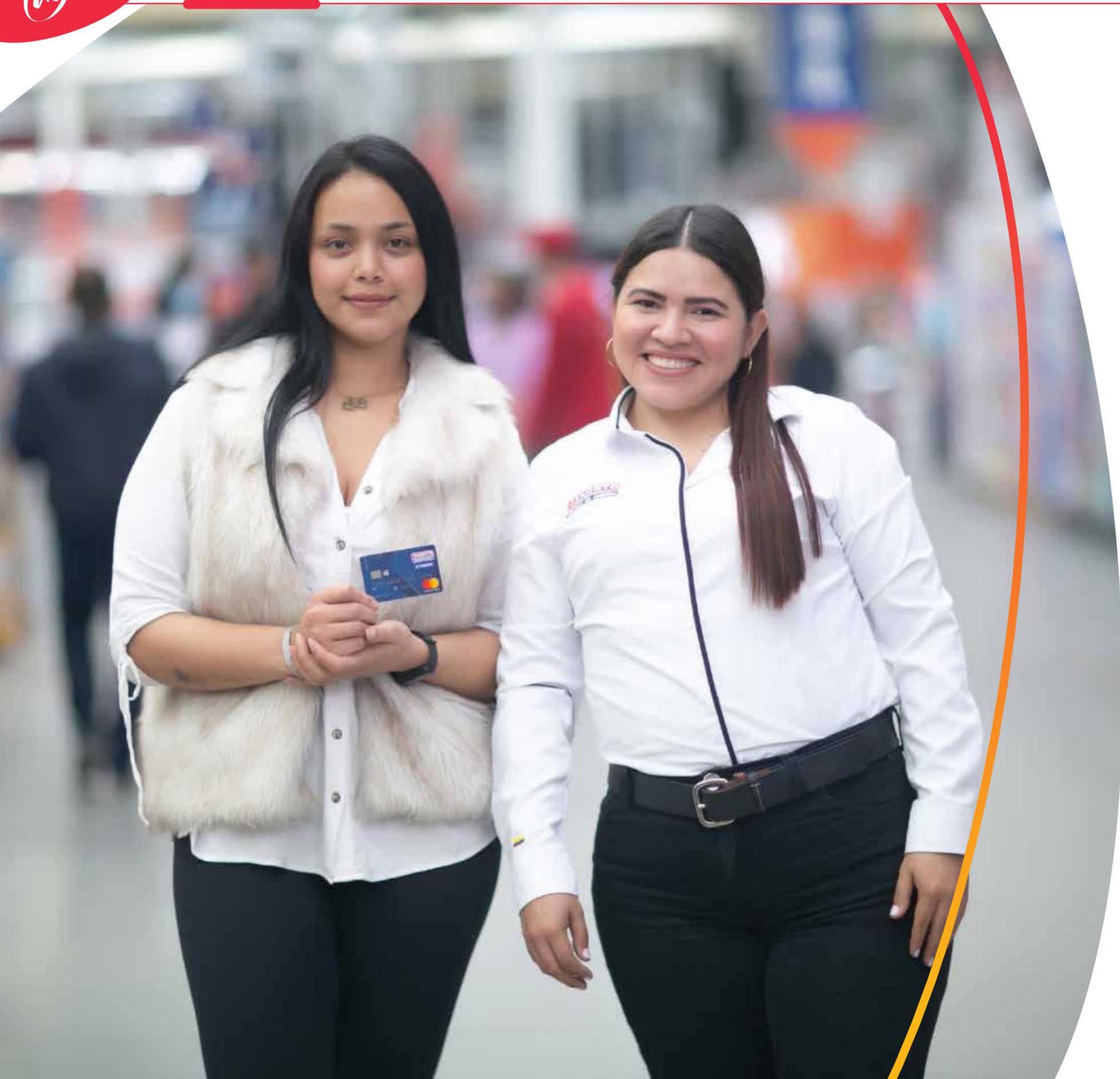
Igualmente, agradecemos a nuestros Accionistas por confiar en Tuya, apoyarnos en la toma de decisiones enfocadas en la sostenibilidad de la Compañía y el bienestar de todos nuestros grupos de interés.

- » **María Cristina** Arrastía Uribe
- » **Cipriano** López González
- » **Luz María** Velásquez Zapata
- » **Ivonne** Windmüller Palacio
- » **Luz María** Ferrer Serna
- » **Diego** Medina Leal
- » **Jorge Aníbal** Noguera Cadavid
- » **Jaime** Velásquez Botero

**Carlos Iván Villegas Rodríguez**  
CEO Tuya



# SOBRE ESTE INFORME



# **SOBRE ESTE INFORME**

Para la construcción de este informe identificamos y priorizamos los asuntos más relevantes de la gestión de Tuya durante el 2024 desde lo económico, social, ambiental y de gobierno corporativo para todos nuestros grupos de interés.

Los estándares utilizados fueron el *Global Reporting Initiative* (GRI) y los *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 organización y su contribución al desarrollo sostenible.

Adicionalmente, el presente informe responde a nuestro compromiso manifestado en la Política de Sostenibilidad<sup>1</sup> de reportar y divulgar los avances de la estrategia de sostenibilidad a nuestros grupos de interés.

<sup>1</sup> [POLITICA DE SOSTENIBILIDAD](#)





# ESTRATEGIA CORPORATIVA



# ESTRATEGIA CORPORATIVA

## GRI 2-1

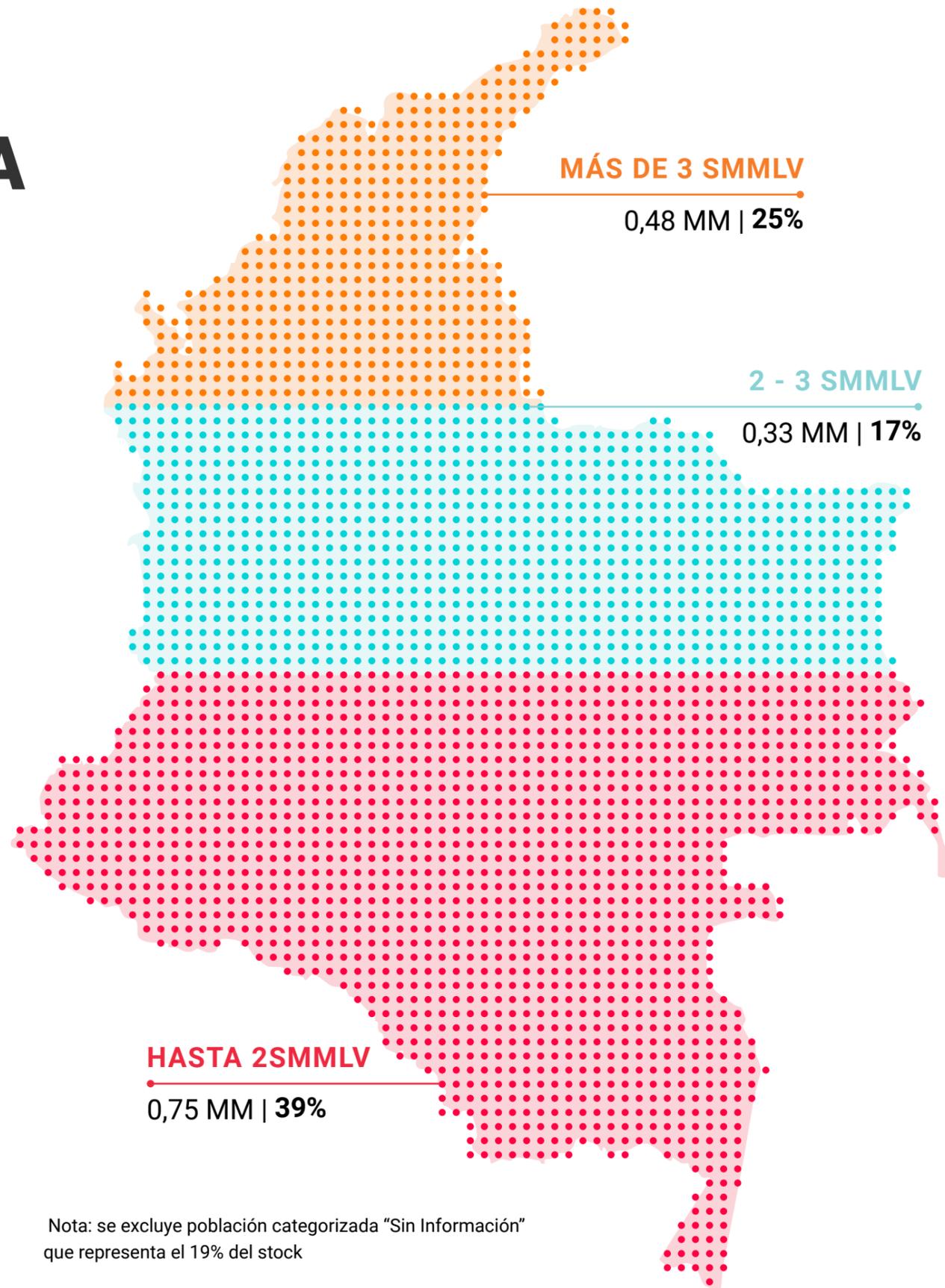
Tuya S.A. es una Compañía que desde hace aproximadamente 30 años tiene el propósito de dar acceso a los segmentos de personas que no son atendidos por la banca tradicional, por eso hoy su principal objetivo es: **DAR OPORTUNIDADES QUE TRANSFORMAN VIDAS POSITIVAMENTE.**

Actualmente, Tuya acompaña a más de

# 1,9

## MILLONES DE CLIENTES

de los cuales el 39% cuenta con ingresos de hasta 2 SMMLV aportando al cierre de brechas en acceso a productos financieros en el país. De esos 1,9 millones de clientes el 53% son mujeres y el 27% son trabajadores independientes.



Nota: se excluye población categorizada "Sin Información" que representa el 19% del stock



INDEPENDIENTES

# 27%



MUJERES

# 53%

Esto es posible gracias a los

# 1598

## COLABORADORES

que trabajan por hacer realidad ese sueño, soportados en los valores que son parte del ADN de la cultura Tuya:

### Íntegros

#### Pensamiento y acción sin letra pequeña.

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



### Conscientes

#### Acciones de hoy que aportan al mañana.

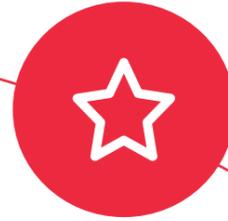
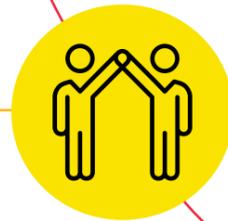
Sabemos que en cada acción tenemos el poder de impactar positivamente nuestro entorno, el planeta, la sociedad y el crecimiento económico, para construir un futuro mejor.



### Autónomos

#### Confiar para crecer.

Creemos en nuestro talento, impulsamos el empoderamiento para tomar decisiones con criterio y expresar ideas con libertad y respeto, sin temor a equivocarnos porque lo asumimos como aprendizaje.



### Flexibles

#### Adaptarse como el camaleón cambia de color.

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



### Innovadores

#### Retar lo conocido y experimentar lo desconocido

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

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**



MODELO DE NEGOCIO



DURANTE EL 2024 TUYA REAFIRMÓ SU ASPIRACIÓN:

# SER LA SOLUCIÓN FINANCIERA DEL RETAIL LOGRANDO JUNTOS LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES Y EL CRECIMIENTO RENTABLE

Y UNOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS QUE DEFINEN SU NORTE:



Y PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DEFINIDOS, DESARROLLA LAS SIGUIENTES CAPACIDADES:

## 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



**Analítica para conectar soluciones**



**Gestión financiera y de capital que apalanque el crecimiento de Tuya**



**Tecnología**



**Talento**



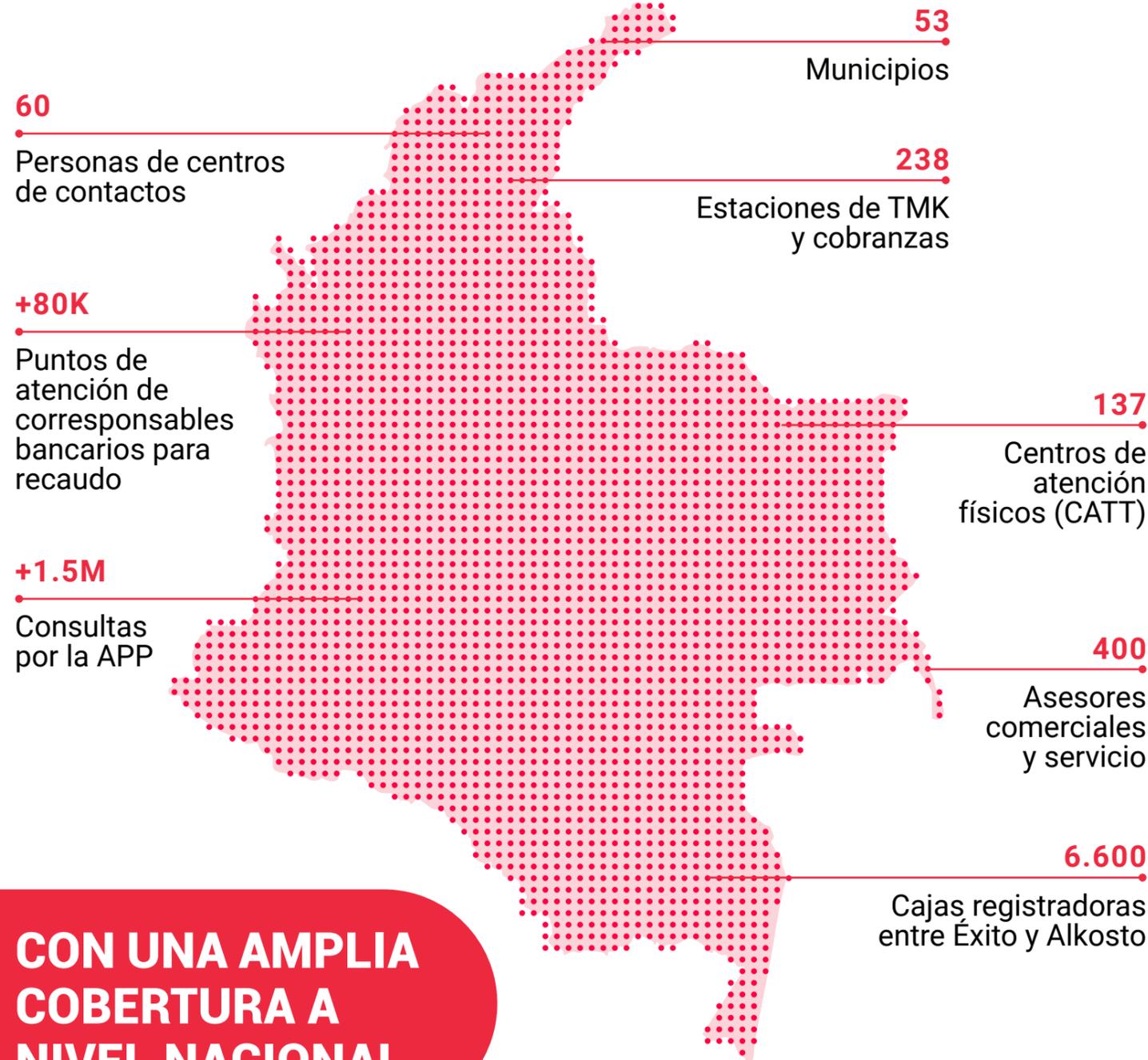
**Seguridad y ciberseguridad**



**Eficiencia**

## TUYA CUENTA CON UNAS FORTALEZAS QUE LE PERMITEN CREAR VENTAJAS COMPETITIVAS:

### Modelo de venta y servicio en el retail:



**CON UNA AMPLIA COBERTURA A NIVEL NACIONAL**

- » En inclusión financiera: Tuya **está en el top 3 de entidades del sector financiero que más prestan a personas con ingresos de hasta 2 SMMLV**, brindando acceso a más de 1.9 millones de colombianos en los últimos 10 años y siendo la entidad financiera que tiene mayor concentración de su cartera de consumo en el segmento de clientes con ingresos de hasta 2SMMLV.
- » Modelo de negociación en función de crecimiento en ventas y fidelización de clientes dentro del retail.
- » Estrategia de marketing centrada en el crecimiento rentable y sostenible.
- » Modelo de producto interoperable con el retail, respondiendo a sus necesidades, con **cuatro factores diferenciables: inmediatez, escalabilidad, eficiencia y fidelización.**
- » Un fondeo sólido: Cerca del 95% viene de recursos del público a través de CDT's.
- » Estrategia analítica: el ciclo de vida del cliente incorpora datos del retail en los modelos analíticos propios.
- » Una cultura con atributos como mentalidad ágil, flexibilidad, capacidad de adaptación, experimentación, conexiones más humanas y la mezcla de culturas de nuestros accionistas: retail + banco.

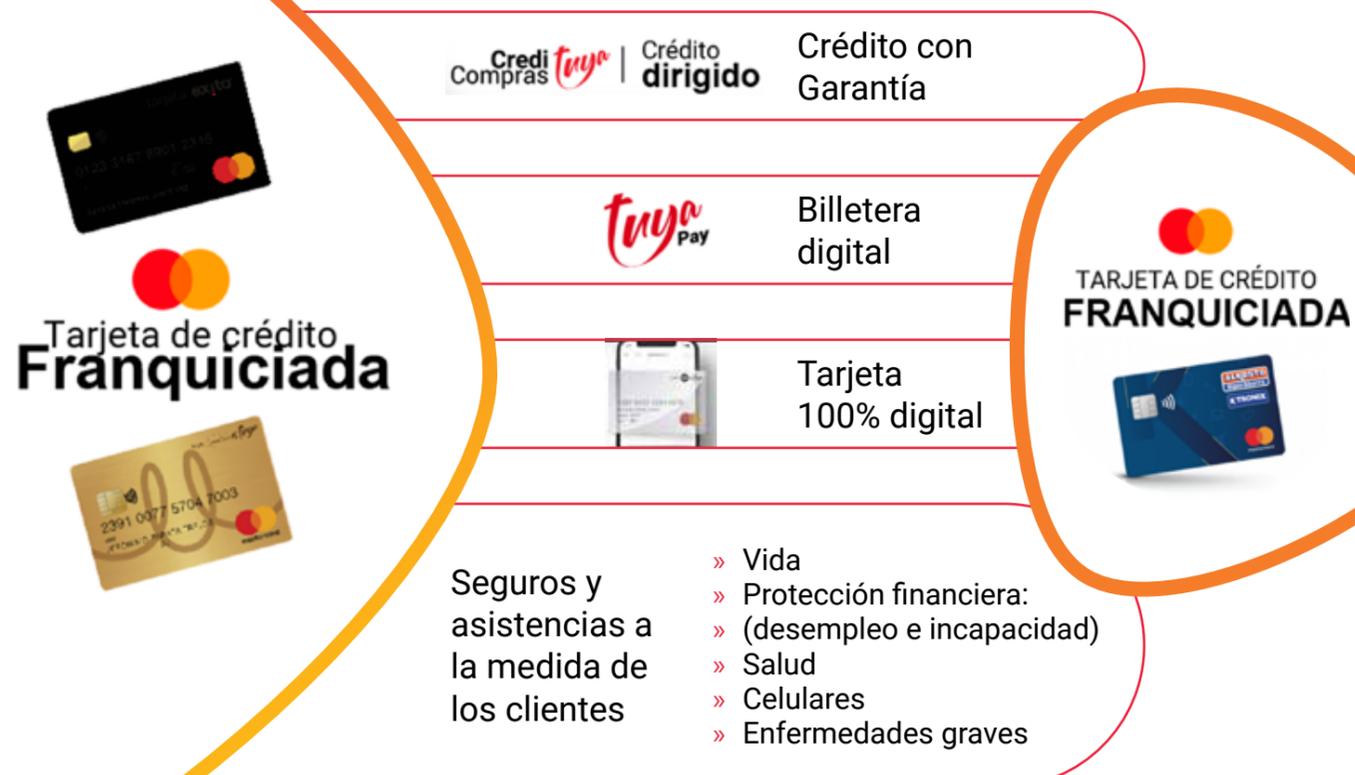
Durante 2024 Tuya definió cuatro focos que se describen a continuación:

- 1 Centro en el segmento de clientes de hasta 4 SMMLV con el desarrollo de productos y servicios diseñados específicamente para satisfacer sus necesidades.
- 2 Evolución de los productos con una oferta más allá de las tarjetas de crédito para aumentar la satisfacción y fidelización de los clientes.
- 3 Riesgos y portafolio de clientes: recomposición del portafolio con clientes más resilientes.
- 4 Modelo de distribución y actuación comercial: estrategia enfocada en canales conectados, eficientes, livianos y escalables.

De acuerdo con los focos definidos, el 2024 estuvo marcado en avances desde los siguientes frentes: balance sólido y una estrategia de negocio que permite capturar el mejor momento del mercado y acompañar la estrategia del aliado.

- 1 Definición de una rentabilidad objetivo del portafolio y construcción de unas curvas que permitieron evaluar en corto el comportamiento de las nuevas originaciones y tomar decisiones rápidamente.
- 2 **GRI 2-6** Implementación de un modelo multiproducto que incluye tarjeta de crédito, crédito, seguros y asistencias.

### TODOS LOS SEGMENTOS ATENDIDOS CON LOS PRODUCTOS DE TUYA



Durante 2024 Tuya realizó la primera emisión de productos con garantía con un promedio de \$2 MM para créditos y \$1.4 MM para tarjetas de crédito, con el objetivo de dar acceso a los colombianos para mejorar su bienestar financiero. Así mismo, se realizó el lanzamiento de una línea de crédito con el aliado Éxito para ofrecer soluciones de financiación y consumo a través de créditos rápidos, sencillos y con tasas competitivas, emitidos especialmente en el momento de *check out* o en cualquier otro, en los canales físicos.

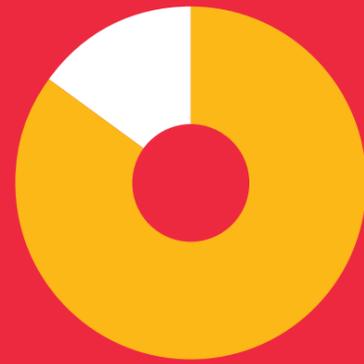
- 3 Desde el frente de riesgos se trazaron tres focos claves que permitieron ser más resilientes y tener los niveles adecuados de cobertura y solvencia: originación, portafolio resiliente y transformación de la cobranza.
- 4 La transformación de la cobranza fue un pilar estratégico para la Compañía y un muro de contención para el deterioro de cartera. Se desarrollaron iniciativas como:
  - » Implementación de canales de autogestión (App, chatbot, portal, voicebot, SMS, WhatsApp sin gestor)

- » Uso de tecnología para transformar los procesos y automatizarlos, aumentando la productividad.
- » Implementación de modelos analíticos más robustos que permiten identificar la afinidad que tiene cada cliente con los canales de cada cliente.
- » Uso de los datos de los aliados.

- 5 Ser más eficientes enfocando los esfuerzos de optimización del gasto operativo en frentes como: optimización en la operación de cobranza, transformación de canales, optimización del gasto tecnológico, optimización de la estructura, disminución del gasto de procesamiento en operaciones y otros gastos de tipo administrativo.
- 6 Diseño de los equipos que facilitan y aceleran la toma de decisiones y los resultados de Tuya, evolucionando hacia una estructura más liviana y ágil.

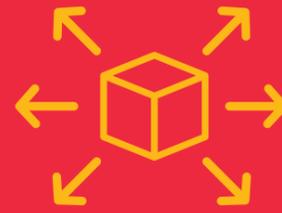


### Otras cifras del 2024:



# El 64%

de los clientes nuevos son del segmento objetivo (0 a 4 SMMLV) y el 39% son personas con ingresos de hasta 2 SMMLV.



Se diversificó el

## PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

con créditos y asistencias que se adaptan a las necesidades de los clientes.

Reducción del ICV30+ de

# 14,3%

en dic 2023 a

# 8,6%

aproximadamente en diciembre de 2024.

## COBERTURA

# B+

# 100%

La transformación de la cobranza fue clave para tener resultados de impacto:

# Cerca del 37%

de la cobranza es autogestionada por el cliente por medio de canales digitales (app, chatbot, portal web, voicebot, sms, whatsapp).

Pasar del 56% en 2023 al 70% en 2024 de los clientes con pagos al día y una disminución del 43% en el costo por millón normalizado.



En un entorno de alta inflación, la eficiencia ha sido fundamental para apalancar el crecimiento sostenible: disminución en el gasto operativo con respecto a 2023 de cerca del

# 13%



La ratificación de la calificación

# AAA,

refuerza la posición de Tuya en el mercado de capitales.



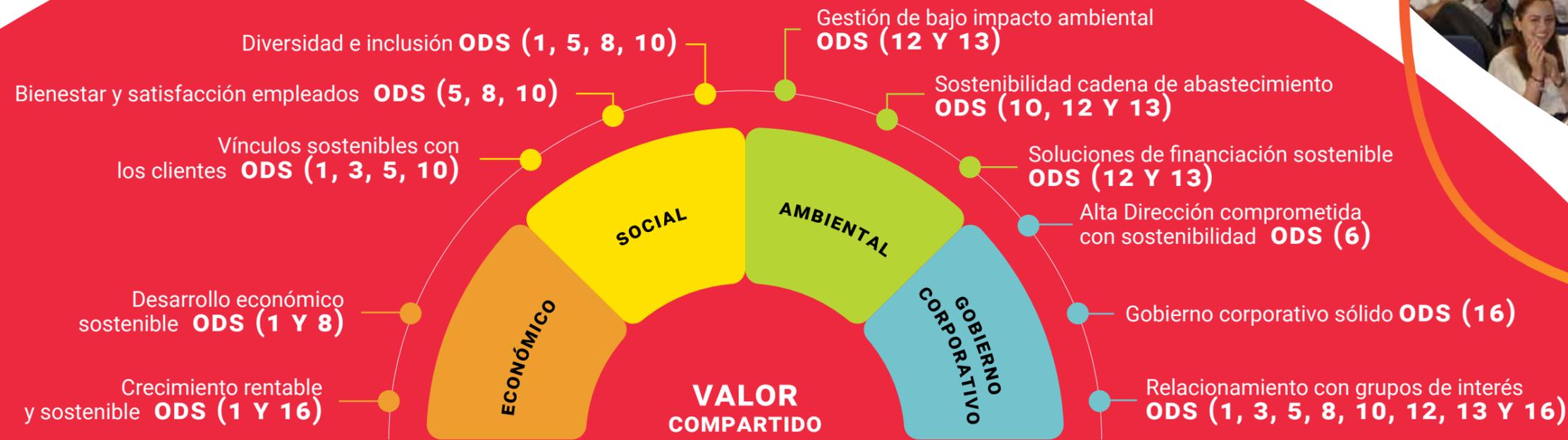
# Sostenibilidad

**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. Adicionalmente, los líderes asumen 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 corporativo en el negocio para mejorar las condiciones económicas y sociales de sus grupos de interés, velar por la solidez del negocio, continuar fortaleciendo la transparencia de su gobierno corporativo, cuidar el planeta y contribuir 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.



## VALOR COMPARTIDO



## Grupos de interés

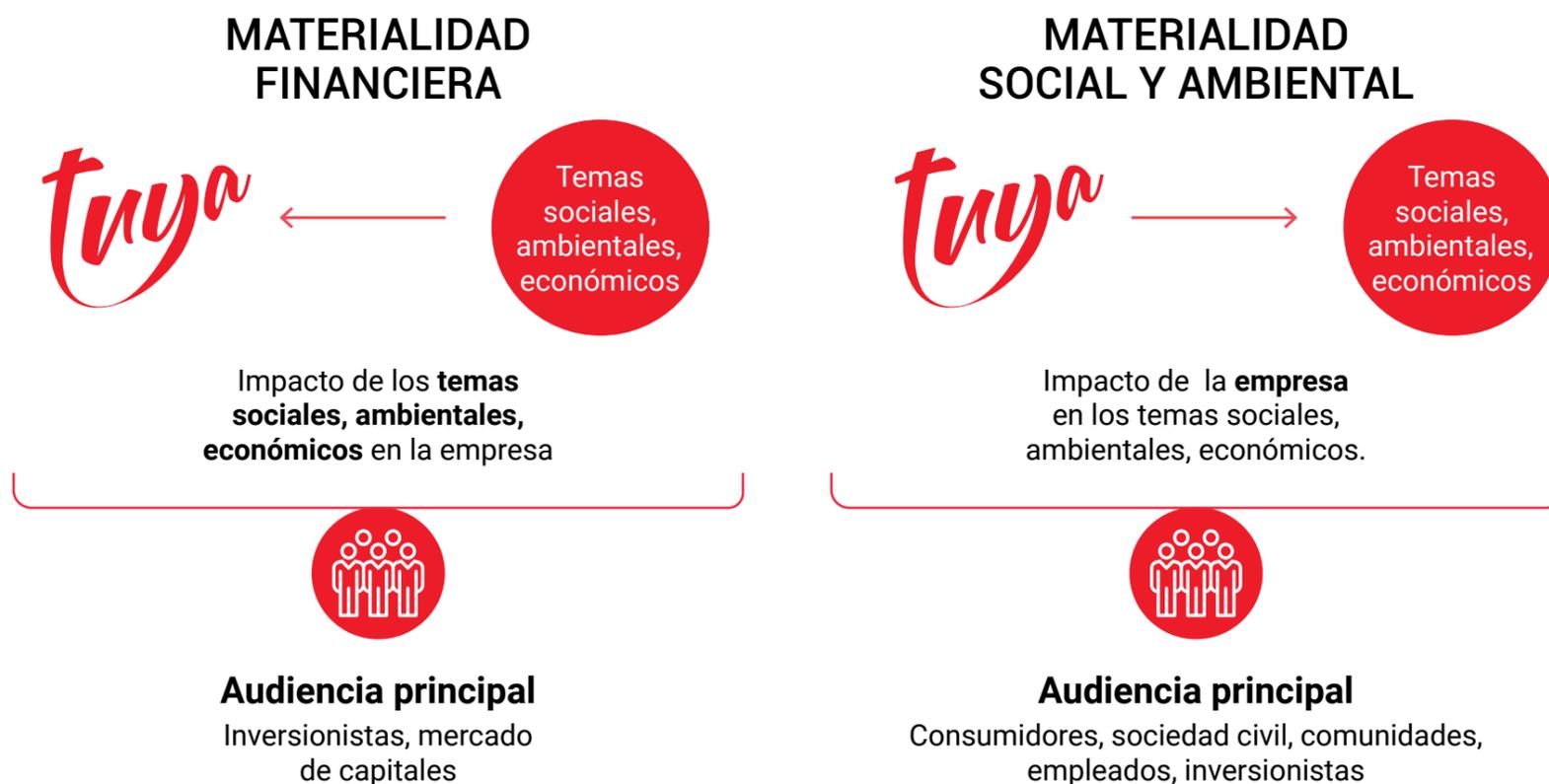
GRI 3-1 Tuya entiende que el éxito del negocio se alcanza con la construcción de relaciones de confianza de largo plazo con sus grupos de interés, por ello está comprometida con fomentar un diálogo efectivo y transparente, responder a sus expectativas y generar valor compartido. La Compañía identificó, 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:



## 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 y 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. 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



Para el 2024 Tuya mantuvo vigente los resultados de la materialidad de impacto (2022) y la materialidad financiera (2023) realizadas en años pasados.

## Materialidad de impacto social y ambiental

Es importante recordar que la materialidad de impacto social y ambiental se realizó 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.

## 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:

## Aspectos de construcción de confianza



### 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 en 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.

## Aspectos de construcción de confianza



### 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.

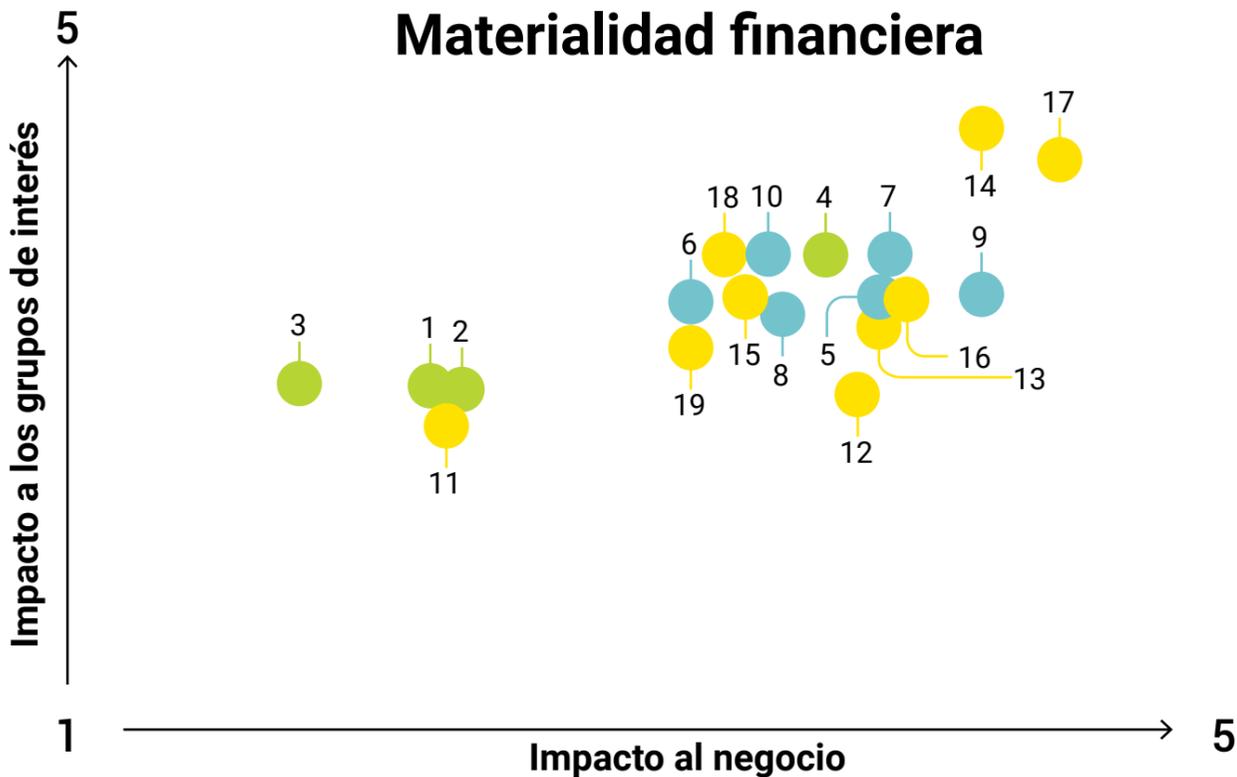


### Cambio climático y huella ambiental

- » 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.

# Materialidad financiera

Es importante mencionar que 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.



### 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)
- 11. Diversidad, equidad e igualdad (DEI)

### Social

- 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 es por las características de Tuya al ser banca retail y financiar 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 definidos en la planeación semestral 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. Para mayor detalle de la gestión de riesgos ASG revisar el capítulo gestión integral de riesgos del presente informe.

Al tener una doble materialidad 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 2024 en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo se encuentran con mayor detalle a lo largo del presente Informe de Gestión 2024. Adicionalmente la Política de Sostenibilidad de Tuya<sup>2</sup> es la declaración de compromiso con los grupos de interés frente al rol que se tiene para contribuir a alcanzar el desarrollo sostenible del país. Esta Política representa el compromiso de la Junta Directiva y la Administración de Tuya en materia de sostenibilidad.

<sup>2</sup> Política sostenibilidad (tuya.com.co)



## Evaluación externa ambiental, social y de gobernanza (ASG)

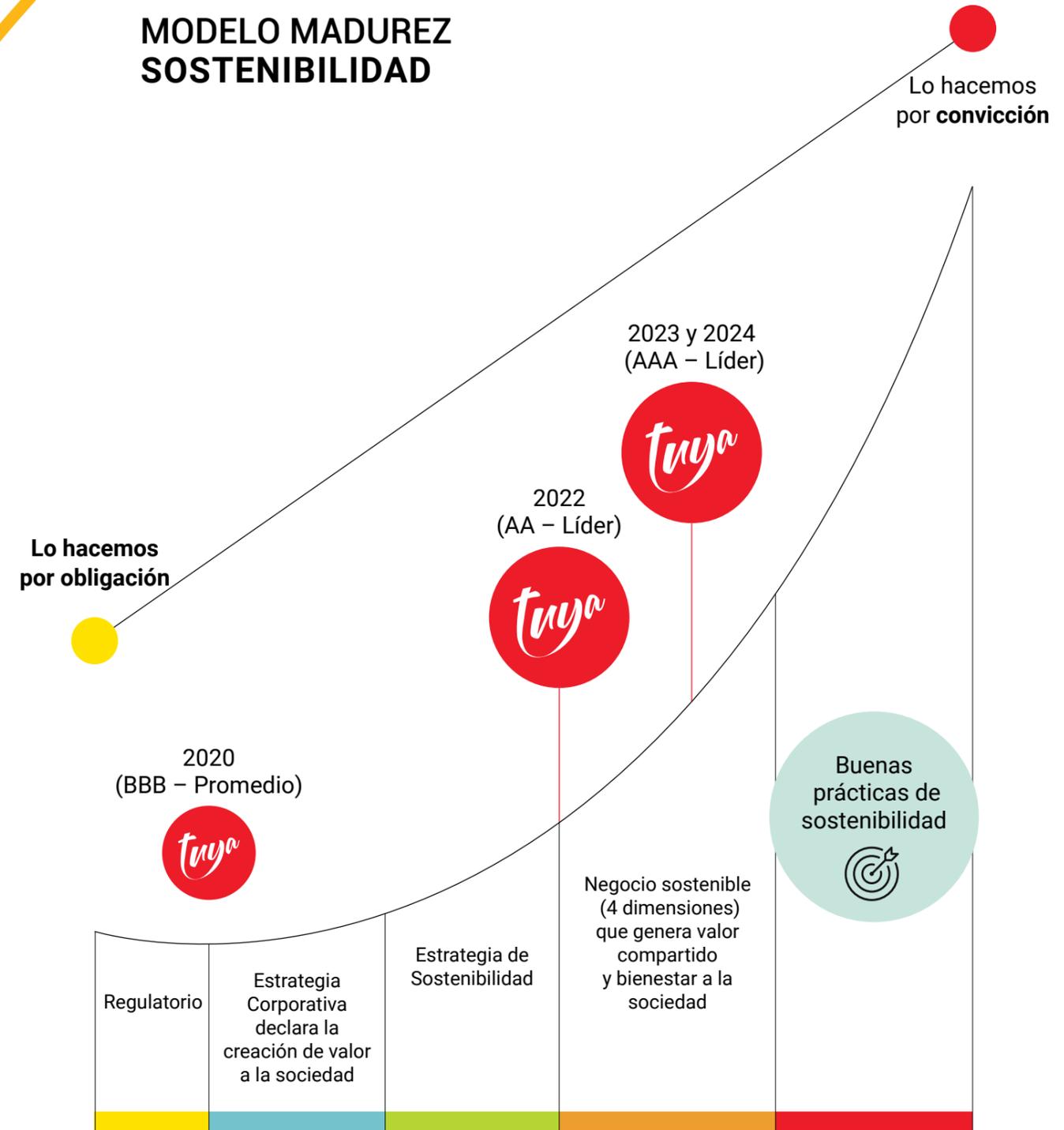
Desde 2020, Bancolombia en su rol de inversionista, realiza una evaluación externa a Tuya y califica el desempeño de la Compañía en asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en relación con sus riesgos y oportunidades en esta materia. La metodología aplicada, es interna de Bancolombia y toma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

Los temas evaluados son definidos de acuerdo con la materialidad ASG de la industria y calificados según la exposición de la Compañía a riesgos y oportunidades y la gestión activa que realiza sobre estos. **Tuya pasó de una calificación promedio de BBB en 2020 a AAA líder en 2023 y por segundo año consecutivo en 2024 logró una calificación AAA líder. Los resultados de los últimos cinco 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 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 2024



## 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 57% de las personas que ingresaron por primera vez al sector financiero en Tuya con un producto de crédito son mujeres.
- » Cerca de un 53% de los clientes son mujeres.
- » Cerca de 1.200.000 clientes protegidos a través de la adquisición de un seguro con protección en caso de muerte, incapacidad y desempleo

### Bienestar y satisfacción para empleados: Responsabilidad social:

- » 1.598 colaboradores con un empleo digno y de calidad.
- » El 66 % del equipo de trabajo de la Compañía son mujeres, el 73% millennials y el 17 % generación Z, lo que demuestra el compromiso de Tuya con la diversidad e inclusión.
- » Más de 70 emprendedores de Tuya hacen parte de la comunidad, participaron en 2 Ferias de Emprendimiento, logrando mejorar sus ingresos. Adicional recibieron formaciones gratuitas en marca, marketing digital e inteligencia artificial
- » 60 madres gestantes y lactantes de la Fundación Éxito impactadas con educación financiera.



## 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

Adhesión el Protocolo Social de Asobancaria



## Ambiental

### Bajo impacto ambiental:

El 27% de las tarjetas nuevas fueron fabricadas con material reciclado.

El programa Súbete de movilidad sostenible logró evitar más de 223.656 kg de emisiones de CO2, lo que equivale a haber sembrado aproximadamente 7.294 árboles nativos.

Entrega a Lito de 8.182 kg de residuos, de los cuales 5.726 kgs corresponden a RAEEs, 1.276 kg a material ferroso y 1.180 kg de muebles y enceres, lo que representó 1.602.755 Puntos Verdes, los cuales equivalen a dinero para apoyar causas sociales y ambientales en 2025.



## Económico

### Promover el desarrollo sostenible del país:

Más de 345.000 personas impactadas con los recursos del bono social subordinado, donde el 55% de los clientes fueron mujeres, más de 67 mil de ellas han obtenido por primera vez un crédito y más 178 mil tienen ingresos de hasta 2SMMLV<sup>2</sup>

El 96% de las compras de la Compañía se realizan a empresas locales y 91% del gasto en proveedores fue dirigido a ellos.

Gestión de los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el negocio.



<sup>2</sup>Las cifras del bono social son con corte a noviembre del 2024, por el alcance de la auditoría externa realizada por Deloitte durante 2024.



# RECONOCIMIENTOS

# RECONOCIMIENTOS

1

Se recibió por parte de **Fitch Ratings** las calificaciones **'AAA(col)' y 'F1+(col)'** por décimo quinta vez consecutiva, reflejando para Tuya su solidez financiera y su compromiso con la excelencia. Además, destaca el firme apoyo de sus accionistas, cuya confianza ha sido crucial para alcanzar este hito.

2

Se recibió por parte de la **Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)** la certificación en el nivel 3 del Sello de Educación Financiera en la categoría **'Gestión de Capacidades'**. Este logro posiciona a Tuya en el segundo lugar del Hall de la Fama del sello de educación financiera de la SFC, permitiendo a la Compañía convertirse en un referente en el país y generando confianza entre sus aliados, clientes y la comunidad en general, al garantizar educación financiera de calidad para su bienestar.



3

Se recibió por parte de Bancolombia, desde su rol de inversionista y por segundo año consecutivo, **la calificación AAA líder del Rating ASG**, al evaluar el desempeño de Tuya 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. Este logro evidencia el proceso de maduración de la sostenibilidad al interior de la Compañía y el firme propósito de seguir avanzando por un país más próspero, equitativo y justo.

4

La vicepresidenta de Tecnología, Paula Gallego, recibió el premio **Women that Build Awards de Globant LATAM** desafiando las estadísticas de liderazgo femenino en las STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas), demostrando que el talento rompe barreras de género, de esta forma impulsando un cambio necesario hacia una mayor equidad; como lo ha declarado Tuya en su Política de Diversidad, Equidad e Inclusión -DEI-, fomentando la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, valorando y evaluando a las personas por sus méritos y desempeño.



5

La Universidad de Antioquia otorgó la distinción **Ingeniero Sembrador de Estrellas 2024** a la vicepresidenta de Relacionamiento con el Cliente, Natalia Serna, un reconocimiento a su pensamiento estratégico, actuar ético y alto compromiso profesional, comportamientos absolutamente alineados con los valores de Compañía y las habilidades que caracterizan nuestro modelo de liderazgo consciente de Tuya.



# AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

# AFILIACIÓN A ASOCIACIONES

GRI 2-28



Alcaldía de Medellín

Secretaría de la Mujer de la Alcaldía de Medellín: 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.



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.



Asociación de gestión y recursos humanos de Colombia, la cual promueve las mejores prácticas y mejores ambientes de trabajo, como requisito para tener empresas más productivas y competitivas. Tuya participa activamente en capacitaciones, seminarios y estudios relacionados en el país.



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.



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.



Tuya forma parte de la Asociación Colombiana del Ecosistema Crediticio y BPO (COLCOB), una organización que representa a la industria de crédito y cobranza en Colombia. Su objetivo es promover las mejores prácticas, ofrecer capacitaciones y organizar eventos y foros para sus miembros. COLCOB también trabaja en la autorregulación del sector y en la defensa de los intereses de sus asociados frente a cambios regulatorios.



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.



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.



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.



# DIMENSIÓN GOBIERNO CORPORATIVO

Confiamos y transformamos

- » ALTA DIRECCIÓN COMPROMETIDA  
CON LA SOSTENIBILIDAD
- » GOBERNANZA PARA LA SOSTENIBILIDAD



# ALTA DIRECCIÓN COMPROMETIDA CON LA SOSTENIBILIDAD



5 IGUALDAD DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



# ALTA DIRECCIÓN COMPROMETIDA CON LA SOSTENIBILIDAD

Tuya tiene un gobierno corporativo sólido que busca ser una constante guía estratégica para la Compañía, que genere valor a sus accionistas y a la sociedad, para ello cuenta con una alta dirección comprometida con la perdurabilidad del negocio desde su experiencia en diferentes frentes, así como 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 asumió de cara a sus 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



**CEO Tuya**  
**Carlos Iván Villegas Rodríguez**



**Negocio**  
**Yury Valencia**



**Relacionamiento con el cliente**  
**Natalia Serna**



**Riesgos**  
**Mariana Gallo**



**Servicios Corporativos**  
**Paula Ángel**



**Ciclo de Vida**  
**Ana Carolina Del Campo**



**Tecnología**  
**Paula Gallego**



**Financiero**  
**José Daniel Guzmán (E)**



**Legal y Aseguramiento**  
**Juan Carlos Velásquez**



**Analítica**  
**Isabel Zuluaga**



**Talento**  
**Luisa Dávila**

# Perfiles de los miembros del Comité Directivo



**CEO Tuya S.A.**  
**Carlos Iván Villegas Rodríguez**  
8 años, 1 mes

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.

### 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



**Vicepresidente de Negocio**  
**Yury Valencia**  
17 años y 10 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.

- 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 de Estrategia, Proyectos y Procesos, agosto 2017 – julio 2019



**Vicepresidente de Relacionamiento con el Cliente (comercial, servicio y cobranza)**  
**Natalia Serna**  
7 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 más de 16 años de experiencia en el sector real y financiero desarrollando, evolucionando y liderando áreas de proyectos, innovación, estrategia y sostenibilidad.

Los últimos tres 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 recientemente la operación y transformación del área de cobranzas y comercial.

- Tuya S.A. Vicepresidente de Estrategia y Asuntos Corporativos, diciembre 2019 - agosto 2023
- Tuya S.A. Jefe de Estrategia, noviembre 2018 - noviembre 2019



**Vicepresidente de Riesgos**  
**Mariana Gallo**

Periodo 1: 3 años y 6 meses  
Periodo 2: 1 año y 8 meses

Ingeniera Administradora con Maestría en Administración de Negocios del TEC de Monterrey, con más de 20 años de experiencia liderando áreas de riesgo financiero. Especialista en el desarrollo de marcos para la gestión integral de riesgo, modelos y políticas que permiten optimizar portafolios crediticios y mitigar la exposición a riesgos no financieros. Con especial interés por el diseño de estrategias que acompañen la sostenibilidad del negocio y que permitan responder con resiliencia a los retos del entorno global.

**CARGOS ANTERIORES:**

- ▶ Nubank Colombia, Vicepresidente de Riesgos, agosto 2022 – marzo 2023
- ▶ Tuya S.A, Vicepresidente de Riesgos, enero 2019 – marzo 2023
- ▶ Bancolombia, Gerente de Proyectos Especiales de Riesgos, marzo 2017 – enero 2019
- ▶ Banistmo, Directora de Riesgos Banca de Personas y Pyme, mayo 2016 – marzo 2017



**Vicepresidente de Ciclo de vida**  
**Ana Carolina Del Campo**

7 años y 5 meses

Ingeniera Industrial con Maestría en Gestión y Dirección Estratégica. Con experiencia en medios de pago y planeación estratégica. Conocimiento del negocio emisor y adquirente, estrategias de ciclo de vida, diseño de productos, rentabilidad de portafolios. Conocimiento en operaciones y sistemas de información gerencial.

- ▶ Tuya S.A. Directora de medios de pago. junio 2017 – diciembre 2019
- ▶ Banco de Bogotá. Directora de producto, junio 2015 - mayo 2017



**Vicepresidente Legal y Aseguramiento**  
**Juan Carlos Velásquez**

29 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 30 años de experiencia en el sector financiero.

- ▶ Tuya S.A. Vicepresidente Jurídico, febrero 2018 - marzo 2020
- ▶ Tuya S.A. Gerente Jurídico, diciembre 2000 – febrero 2018



**Vicepresidente Financiero (E)**

**Jose Daniel Guzmán**

6 años y 8 Meses

Ingeniero Administrador con especialización en Ingeniería Financiera y Magister en Ingeniería con énfasis en finanzas de la Universidad Nacional de Colombia. Cuenta con 10 años de experiencia en el sector financiero, abarcando procesos de planeación financiera, tesorería, banca de inversión, gestión de riesgos y planeación estratégica.

**CARGOS ANTERIORES:**

- ▶ Tuya S.A. Líder Planeación Financiera, mayo 2022 – presente
- ▶ Tuya S.A. Coordinador Gestión de Capital, mayo 2021 – mayo 2022
- ▶ Tuya S.A. Coordinador Planeación Financiera, diciembre 2020 – mayo 2021



**Vicepresidente de Analítica**

**Isabel Cristina Zuluaga**

7 años y 7 meses

Ingeniera Financiera con Especialización en Estadística y Especialización en Gestión de Carteras, con más de 17 años de experiencia en el sector financiero. Durante los últimos 15 años enfocada en la línea de analítica con la habilidad de desarrollar y aplicar modelos estadísticos predictivos siendo un puente entre las necesidades de la compañía y las metodologías técnicas que apalancan las decisiones desde los frentes de gestión de riesgos, cobranzas y negocio, enfocándose en el conocimiento profundo del cliente.

- ▶ 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



**Vicepresidente de Tecnología**

**Paula Gallego**

5 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.

- ▶ ISA Intercolombia. Directora de Tecnología de Información, junio 2016 - septiembre 2019
- ▶ Suramericana S.A. Directora de Arquitectura, Infraestructura, Planeación y Gobierno de Tecnología, septiembre 2006 - mayo 2016



**Vicepresidente de Servicios Corporativos**  
**Paula Andrea Ángel Espinosa**  
 7 años y 9 meses

Administradora de Negocios y Coach Ontológico con Maestría en Dirección Comercial y Mercadeo, estudios en Servicio, Alta Dirección y Liderazgo. Con 26 años en el sector financiero y experiencia en el diseño y lanzamiento de productos, configuración de alianzas estratégicas, optimización de procesos y abastecimiento estratégico y gestión de riesgos.

**CARGOS ANTERIORES:**

- » Tuya S.A. Vicepresidente de Eficiencia, diciembre 2022, noviembre 2024
- » Tuya S.A. Vicepresidente de Clientes, enero 2017, diciembre 2022
- » Bancolombia. Directora de Mercadeo Personas, diciembre 2012 - 2016
- » Bancolombia. Gerente Frente de Tarjetas Proyecto Innova, junio 2007 – octubre 2012



**Directora de Talento**  
**Luisa Fernanda Dávila**  
 Periodo 1: 7 años y 7 meses  
 Periodo 2: 3 años y 10 meses

Ingeniera Administrativa de la Universidad Nacional, con estudios en Contratación laboral, compensación, liderazgo, innovación y analítica. Cuenta con más de 11 años de experiencia liderando procesos y equipos de talento humano como: gestión de nómina, diseño organizacional, formas de trabajo, relaciones laborales entre otros.

- » Tuya S.A. Líder de Talento (Nómina, Bienestar, Diseño Organizacional, Relaciones Laborales), enero 2023 – julio 2024
- » Tuya S.A. Líder Diseño Organizacional, febrero 2021 - diciembre 2024
- » Tuya S.A. Líder Formas de Trabajo, abril 2020 - septiembre 2020
- » Tuya S.A. Jefe Talento Humano, mayo 2017 - marzo 2020

**GRI 202-2**

**EL 100 % DE LOS ALTOS EJECUTIVOS DE TUYA SON COLOMBIANOS.**



## Evaluación de desempeño a la Alta Gerencia

Tuya reafirma su compromiso con la excelencia en el liderazgo a través de un riguroso proceso de evaluación y acompañamiento al Comité Directivo, enfocado en el desarrollo integral de sus capacidades, el fortalecimiento del liderazgo consciente y la alineación estratégica con los objetivos corporativos. Este proceso busca garantizar que los líderes continúen desempeñándose con altos estándares y contribuyan al sostenimiento de una cultura organizacional que prioriza el bienestar y la productividad.

### Valoración del liderazgo consciente

La evaluación del Comité Directivo en 2024 se centró en la aplicación del Modelo de Liderazgo Consciente, una metodología que equilibra dimensiones estratégicas y humanas del liderazgo. A través de esta valoración, se analizaron aspectos como:



**Empatía y comunicación efectiva:** la capacidad de los líderes para establecer conexiones significativas con sus equipos y mantener una comunicación clara y transparente.



**Gestión estratégica:** la alineación de sus decisiones con los objetivos de largo plazo de la organización.



**Innovación y adaptabilidad:** habilidad para liderar en entornos cambiantes, fomentando la creatividad y la resiliencia en sus equipos.



**Seguridad psicológica:** creación de espacios que permiten a los colaboradores expresarse con confianza y enfrentar retos sin temor a errores.

Cada miembro del Comité Directivo recibió una devolución individualizada de los resultados, destacando tanto las fortalezas como las oportunidades de mejora en su desempeño, con un enfoque en el impacto que sus acciones tienen en la dinámica organizacional.

### Medición de la gestión del liderazgo mediante clima organizacional y riesgo psicosocial

Como parte integral del proceso de valoración de desempeño de los directivos, se realizaron evaluaciones de clima organizacional y de riesgo psicosocial, cuyo objetivo fue medir el impacto del estilo de liderazgo de los directivos en el bienestar de los colaboradores y en la percepción general del entorno laboral.

1

**Clima organizacional:** los resultados reflejaron la percepción de los equipos sobre aspectos clave como el liderazgo, la comunicación y la cohesión organizacional. Estas métricas permitieron identificar áreas específicas para optimizar la experiencia laboral.



**2 Riesgo psicosocial:** se evaluaron factores relacionados con la salud mental, la carga laboral y la seguridad emocional de los colaboradores, destacando el rol del liderazgo en la mitigación de riesgos y en la promoción de un ambiente de trabajo saludable.

Los resultados fueron presentados a cada líder en sesiones personalizadas, brindándoles una visión integral de su impacto y estableciendo un plan de acción para mejorar las áreas críticas.

### Retroalimentación estratégica por parte del CEO de Tuya

Como parte del proceso de valoración y desarrollo, el CEO de Tuya lideró sesiones de retroalimentación directa con cada miembro del Comité Directivo. Estas sesiones sirvieron como un espacio de reflexión estratégica, en el que se reconocieron los logros alcanzados y se delinearon expectativas para el futuro.

La retroalimentación del CEO se centró en:



La importancia de liderar con propósito, inspirando a los equipos a alinear sus esfuerzos con la visión de la Compañía.



La necesidad de mantener un enfoque en el liderazgo consciente como herramienta clave para promover la sostenibilidad y la innovación.



La promoción de una comunicación abierta y efectiva, fortaleciendo la confianza y el compromiso en todos los niveles de la Compañía.

### Un liderazgo preparado para el futuro

Este proceso de evaluación no solo fortaleció las competencias de los líderes actuales, sino que también reafirmó el compromiso de Tuya con el desarrollo de un liderazgo visionario, ético y comprometido con el bienestar de los colaboradores.

La combinación de herramientas de valoración, análisis de datos y retroalimentación personalizada posiciona a Tuya como una organización que prioriza la excelencia en el liderazgo y la sostenibilidad organizacional, asegurando una base sólida para afrontar los retos del futuro con confianza y resiliencia.

### 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 fidelización 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

- 1 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.
- 2 Beneficios:** un conjunto de beneficios monetarios y/o no monetarios a disposición de los colaboradores, orientados a la satisfacción de una serie de necesidades complementarias e importantes para ellos y sus familias.

### Compensación variable

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



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



Compensar logros individuales.



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



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

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

- 1 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 colaboradores de las áreas operativas 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, las áreas de Estrategia, Financiera y de Talento Humano. 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 2024 se realizaron las siguientes capacitaciones y formaciones a los miembros del Comité Directivo:

### Programa de embajadores H



Entrenamiento que vincula el gobierno corporativo y la diversidad, equidad e inclusión como un aspecto relevante y material para la sostenibilidad de las organizaciones. Dirigido a CEO de diferentes sectores, con el fin de fortalecer su rol como actores de gobierno corporativo en el ejercicio del liderazgo masculino necesario para avanzar en disminuir las brechas y alcanzar el progreso social que requerimos.

### 14° Congreso de Acceso a Servicios Financieros y Medios de Pago – CAMP



Es un escenario de discusión y análisis de las nuevas tendencias de la industria financiera en la oferta de productos y servicios financieros y los medios de pago. Busca ofrecer un panorama integral de las alternativas que ofrecen las Fintech y los medios de pago electrónicos para facilitar el acceso a los productos y servicios financieros formales, a personas y empresas de todos los sectores económicos. En el 2024 se abordaron temas tales como:

- » El poder de la digitalización: el impacto de la banca digital para atraer más clientes.
- » Identidad digital: construyendo confianza en el ecosistema
- » Innovación financiera a través de los datos: un enfoque inclusivo
- » Equidad de género en el sistema financiero: impulsando la inclusión

### V Encuentro Internacional de Gestión Humana



Reúne a expertos en sostenibilidad y gestión del talento humano. El evento tiene como objetivo impulsar la sostenibilidad y la resiliencia desde el desarrollo del talento humano. Algunos de los temas tratados fueron:

- » Ética en épocas de incertidumbre
- » Sostenibilidad y talento humano: la importancia de medir y evaluar la gestión
- » La “Policrisis” y el rol de las organizaciones
- » Resiliencia y estrategia organizacional
- » IA: gobernanza, límites y desarrollo Humano

### Cumbre Laboral



Está enfocado a directivos de organizaciones, líderes empresariales y profesionales de gestión humana. Algunos de los más reconocidos abogados laboristas nacionales e invitados internacionales se reúnen en esta cumbre para analizar los nuevos marcos legales y discutir con un enfoque práctico sobre cambios y propuestas laborales.

### XXIII Congreso Nacional de Gestión Humana



Es un punto de encuentro para compartir ideas, discutir mejores prácticas y desarrollar estrategias para abordar los retos actuales del entorno laboral. La agenda académica abarcó cinco ejes temáticos claves:

- » Propósito y *mindset*
- » Habilidades de liderazgo
- » Estrategias en data y tecnología
- » *Engagement*
- » Balance integral, entre otros

### Innovation Forum



Reúne a líderes de la industria financiera y expertos para explorar las últimas tendencias en tecnología y su impacto en el ecosistema de pagos. El principal tema abordado fue sobre el papel transformador de la IA en el comercio global y cómo esta tecnología está revolucionando la forma en que los consumidores y las empresas interactúan con el sistema financiero.



# GOBERNANZA PARA LA SOSTENIBILIDAD



# GOBERNANZA PARA LA SOSTENIBILIDAD

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



Asignar responsabilidades claras a los órganos de dirección y administración.



Reconocer y continuar consolidando las relaciones con los grupos de interés.



Contar con fuertes sistemas de administración de riesgos, control interno, financiero, contable y de administración y gestión de procesos.



Buscar el equilibrio entre intereses que pueden ser contrapuestos.



Garantizar que los beneficios para los grupos de interés derivados de los resultados financieros tienen como premisa fundamental la generación de valor.



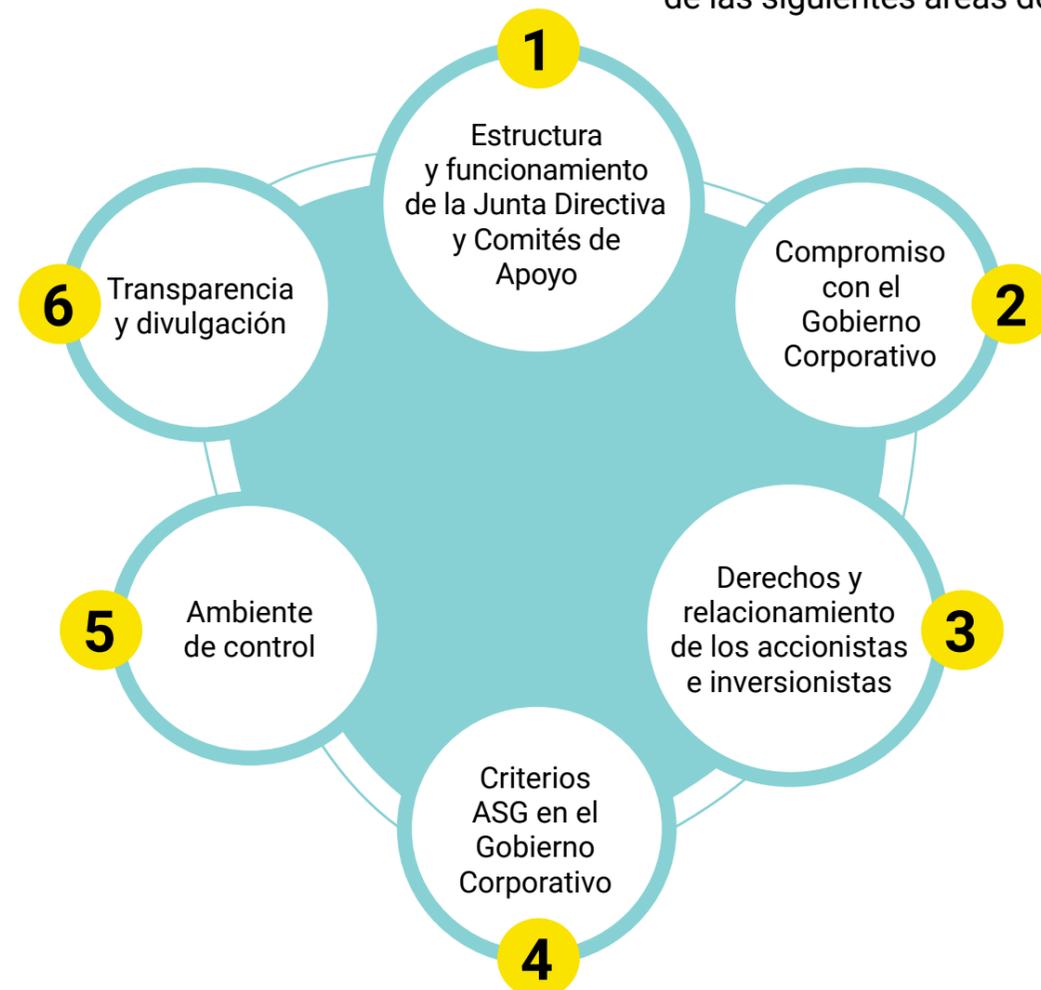
Generar confianza a los órganos de control y supervisores.

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 inició el plan de implementación y en 2024 se continuó con las acciones de 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. Asimismo, han manifestado su respaldo a Tuya para alcanzar el propósito de dar oportunidades que transformen vidas positivamente.



## 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 \$343 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 con un fondeo de \$2.1 billones**.
- » Se encuentra en el primer **puesto de las empresas con mejor reputación** en Colombia.
- » **Se posicionó en el listado de Dow Jones como el banco más sostenible de América en 2024**. 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 híbridos sociales**.
- » **Aporte de capital a Tuya.**



## 50 % DE PARTICIPACIÓN ACCIONARIA EN TUYA

- » **Retail N°1 en Colombia** con más de **9 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 en 2023, con **más de \$10 billones** en ingresos de operación en Colombia.
- » Se encuentra en el **top 10 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 quinto año consecutivo en el Anuario de Sostenibilidad 2024** de S&P Global
- » Amplia presencia en la cotidianidad de los clientes que **apalanca la analítica avanzada de Tuya, enriqueciendo los scores de riesgos de tuya**.
- » **Aporte de capital a Tuya.**

### Máximo órgano social: la Asamblea General de Accionistas

Durante el año 2024 se hicieron tres 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 (1) 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 dos (2) 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 Gestión de la Junta Directiva y del Presidente.
- » Informe de Gobierno Corporativo.

- » Informe de la Junta Directiva y del Presidente sobre el Sistema de Control Interno.
- » Informe del Defensor del Consumidor Financiero y pronunciamiento por parte del Representante Legal.
- » 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 2023 con sus notas.
- » Proyecto para enjugar pérdidas del periodo comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2023 con la reserva legal.
- » Nombramiento y fijación de honorarios de la Junta Directiva.
- » Nombramiento Revisor Fiscal.
- » Proposición sobre honorarios y apropiaciones del Revisor Fiscal.
- » Proposición sobre autorización para realizar enajenaciones a título gratuito.

#### Temas Asambleas Extraordinarias

- » En la reunión de Asamblea General Extraordinaria de Accionistas realizada en el



mes de marzo, se presentó y aprobó la conversión a acción ordinaria de la acción privilegiada suscrita por Bancolombia S.A. el 30 de marzo de 2016, y, asimismo, se realizó una reforma parcial a los estatutos sociales de TUYA, con el fin de adecuar el capital autorizado de la sociedad a nuevos requerimientos de capital.

- » En la reunión extraordinaria del mes de octubre, se presentó y aprobó el nombramiento de Luz María Ferrer Serna como nuevo miembro de Junta Directiva para lo que resta del periodo estatutario abril de 2024 a marzo de 2026, en atención a la renuncia del doctor Carlos Ariel Gómez Gutiérrez quien ocupaba el renglón octavo de dicho órgano. Adicionalmente, fue aprobada una reforma parcial de estatutos sociales de la Compañía con el fin de adecuar el capital autorizado a nuevos requerimientos de capital y de suprimir la causal de disolución por pérdidas de conformidad con el cambio normativo introducido por la Ley 2069 de 2020.

## 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<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Certificación de independencia



### Patrimonial Externo María Cristina Arrastía Uribe<sup>2</sup> 12 años y 7 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 Management Program – Latin América en Kellogg School of Management. Coach Ontológica en Newfield Consulting y Universidad de Chile. Kellogg on Marketing Latin América en Kellogg School of Management. Gestión de Estrategias de Innovación en Babson College. The Word of Tomorrow, IE Instituto de Empresas, Estados Unidos, Singapur, España.

Se desempeñó como Vicepresidente de Negocios en Bancolombia y Presidente de SUFI.

También participa en las siguientes juntas directivas: Banistmo S.A., Ruta N., Arquitectura y Concreto, Comfama, Divisa, Avals y Riesgos S.A.S. y Tuya S.A

**Cargo actual:** Asesora de negocios y Mentora en desarrollo de Liderazgo y Senior Advisor de Mckinsey.

<sup>2</sup> Hasta diciembre del 2023 fue Vicepresidente Corporativa de Negocios del Grupo Bancolombia al cumplir con la edad de jubilación.



### Patrimonial Cipriano López González 10 años y 3 meses como miembro de Junta Directiva

Ingeniero Mecánico de la Universidad Pontificia Bolivariana y pasantía en la Escuela de Ingeniería en la Universidad Politécnica de Madrid. Tiene un MBA de Bordeaux Business School. Programa ejecutivo de China en la University of Notre Dame. Estudio de perspectivas en el pensamiento de desarrollo en Harvard University. Design Thinking el arte Innovación en Stanford University. Programa ejecutivo Tuck en Universidad de Dartmouth. Gerencia Social en La Sorbonne Paris. Geopolítica y Tendencias en Johns Hopkins. Programa de presidentes de Empresa en la Universidad de los Andes. Innovación Social en MIT professional-education. Marketing Estratégico Esencial en Wharton University. Liderazgo estratégico en la Universidad de los Andes. Asuntos Internacionales en Chicago Booth. Programa ejecutivo SU en Singularity University. Fusiones y Adquisiciones (M&A) Harvard University. Máster en Sostenibilidad y Economía Circular de Cambridge.

Durante su carrera ha trabajado en IMUSA S.A. como jefe de Producción y Planeación de demanda, en L'Oreal (Francia) como Consultor Junior en Supply Chain. Trabajo de campo MBA, en Danone Group (Francia) como Negociador Senior, en SAB-Miller (Bavaria) como director Negociación, en Industrias Haceb S. A. como Gerente Comercial & Supply Chain, y Gerente General.

En 2018 fue premiado como Líder Empresarial del Año por la Universidad El Rosario y la revista Dinero

Desde el 2019 trabaja en el Grupo Bancolombia y es miembro Juntas Directivas: TCC, Tuya, Banco Agrícola El Salvador, Fundación Bancolombia y Universidad EAFIT.

**Cargo actual:** Vicepresidente de Innovación y Sostenibilidad de Bancolombia

**Patrimonial****Luz María Velásquez Zapata**

8 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.

Luz María desde 1993 ha ocupado cargos estratégicos y de liderazgo en Bancolombia, incluyendo Líder del Negocio de Medios de Pago, Líder de Productos y Canales para los segmentos de personas, Vicepresidenta Comercial de Personas y Pymes en Antioquía y vicepresidente de

negocio de Personas, Pymes y Empresas, liderando negocios que representan el 50% de la operación del banco, impactando significativamente en la inclusión financiera, el negocio de Personas y el desarrollo sostenible de las Pymes en Colombia.

Ha sido miembro de Juntas Directivas de instituciones financieras como BanAgrícola del Salvador, Bancolombia Panamá y Puerto Rico, Sufi, Fiduciaria Bancombia y Valores Bancolombia. Wenia compañía de activos digitales, redes de bajo valor como Credibanco y Redeban, Comfama, caja de compensación familiar, Agricapital, emprendimiento del sector agro, entre otras.

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

**Patrimonial****José Gabriel Loaiza<sup>3</sup>**

1 año y 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.

Hasta el pasado 31 de diciembre se desempeñó como Presidente Operativo Retail Colombia, y Vicepresidente Ejecutivo

<sup>3</sup> El 16 de diciembre de 2024 presentó renuncia como miembro de la Junta Directiva de Tuya.

**Patrimonial****Luz María Ferrer Serna<sup>4</sup>**

1 mes como miembro de Junta Directiva

Ingeniera Administradora de la Universidad Escuela de Ingeniería de Antioquia, con un MBA de la Universidad EAFIT. Cuenta con cerca de 20 años de experiencia en Almacenes Éxito S.A., tiempo durante el cual se ha desempeñado una sólida trayectoria en el área comercial. Ha ocupado cargos como Gerente de Marcas Propias y Exclusivas, Gerente de Desarrollo Comercial. Desde hace casi 5 años era la Gerente de Productos de Gran Consumo – PGC, asumiendo el rol de Vicepresidenta Comercial y Abastecimiento en octubre de 2024.

**Cargo actual:** Vicepresidente Comercial y Abastecimiento de Grupo Éxito.

<sup>4</sup> Posesión ante SFC a partir del 5 de diciembre de 2024.



**Patrimonial**  
**Ivonne Windmüller  
Palacio**

1 año y 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.



**Independiente**  
**Jaime Velásquez Botero**

7 meses como miembro de Junta Directiva

Economista de la Universidad de Antioquia, con estudios de postgrado en Finanzas, Estrategia y Gobierno Corporativo. Se desempeñó durante más de 30 años en diferentes cargos en Bancolombia, siendo su último cargo como Vicepresidente Corporativo de Estrategia y Finanzas en Bancolombia desde el 2012 hasta el 2020.

Ha sido miembro de varias Juntas Directivas de entidades del sector financiero y mercado de valores.



**Independiente**  
**Diego Medina Leal**

7 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 Presidente Negocio Cárnico de Grupo Nutresa, 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:** Asesor



**Independiente**  
**Jorge Noguera**

2 años 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.

Hace parte del consejo asesor de Tissini, un startup de los Estados Unidos de impacto social que empodera a mujeres latinas para

iniciar sus propios negocios. Desde el 2023, hace parte del consejo asesor de Mastercad en América Latina y el Caribe, además de ser Asesor de la Junta Directiva de Bancolombia en temas de tecnología y ciberseguridad.

Es miembro 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.

Es mentor de Endeavor, capítulo de Miami, la comunidad global para emprendedores de alto impacto

**Cargos actuales:** Presidente de la Junta Directiva de Tuya.

### Presidente de la Junta Directiva

**GRI 2-11** El Presidente de la Junta Directiva de la Compañía durante el año 2024, fue el doctor Jorge Aníbal Noguera Cadavid, quien tiene a su cargo las siguientes actividades, en coordinación con el CEO de la Compañía:

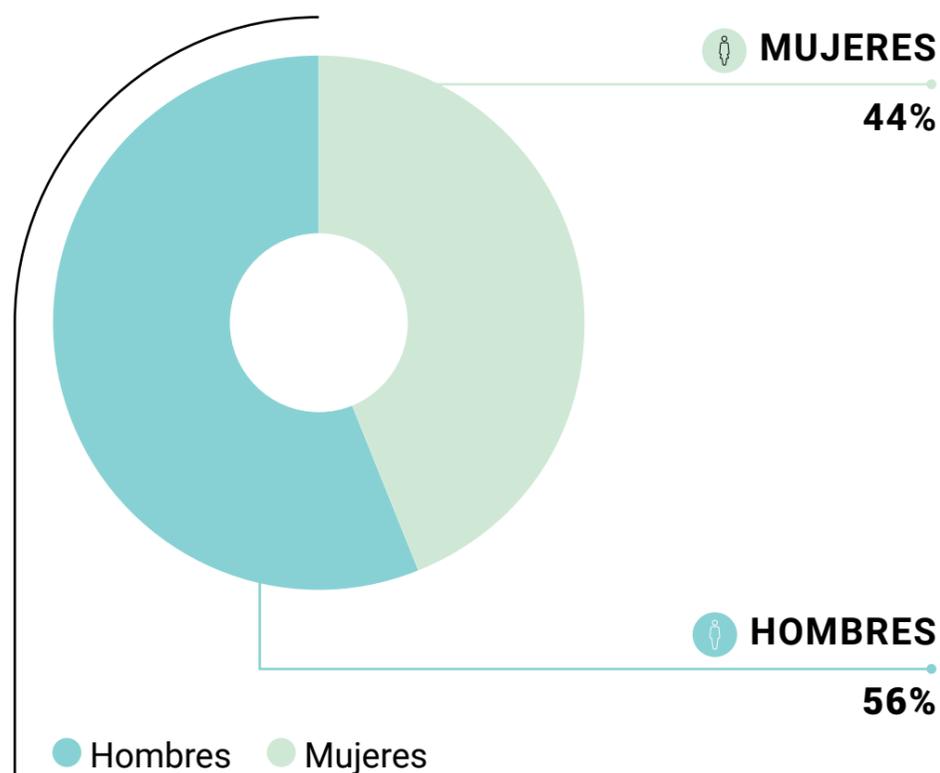
- » La participación en la elaboración de la agenda anual de reuniones y brindar los lineamientos necesarios para su cumplida ejecución.
- » Velar por la suficiencia y oportunidad en la entrega de información para la Junta Directiva.
- » Orientar las conversaciones con el propósito de asegurar la participación 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.
- » Liderar el proceso de evaluación de la junta directiva, desde un enfoque de desempeño y competencias humanas.
- » Desarrollo del plan de sucesión de la junta directiva, de acuerdo con las mejores prácticas del mercado.

La Administración 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.

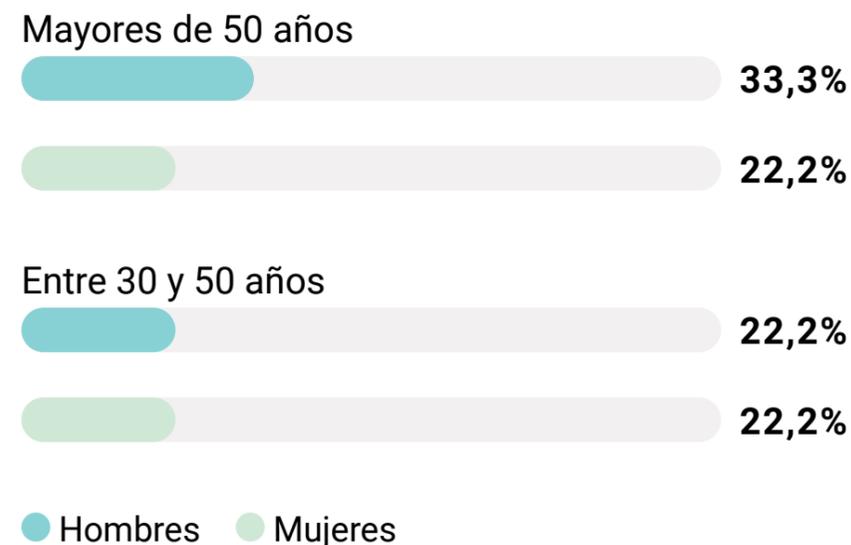
También es responsabilidad del Presidente propender por que la Junta cumpla con sus funciones y, en este sentido, recae en el rol del Presidente velar por la debida inducción de los nuevos miembros de la Junta, la capacitación continua de todos los Directores, así como propender por realizar una evaluación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

**GRI 405-1** En 2024:



### DIVERSIDAD JUNTA DIRECTIVA POR SEXO

### DIVERSIDAD JUNTA DIRECTIVA POR EDAD



**El 44%**

de los miembros que conformaban la Junta Directiva fueron mujeres, superando la buena práctica del 30% de mujeres que se indica para el sector.

**El 56%**

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.

### Asistencia Junta Directiva

- » En 2024 la Junta Directiva tuvo 12 reuniones ordinarias con un promedio de asistencia del 87%.
- » En 2024 la Junta Directiva tuvo 2 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 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<sup>5</sup>.

### 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.

<sup>5</sup> Código de Buen Gobierno de Tuya



En línea con lo anterior y con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, Tuya desarrolló en el 2024 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 evaluación 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 2024 aprobó políticas y actualización de manuales SARC, SIAR, SAC y SARO, impartió lineamientos estratégicos, financieros y aprobó documentos y políticas CE 008, metodología ambiental, social y de gobernanza (ASG) y el Reglamento de Emisión y Suscripción de Acciones, políticas de riesgo de crédito, mercado, liquidez, 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 13 de marzo de 2024, se aprobó el pago de honorarios para los miembros de Junta Directiva Independientes y Patrimoniales Externos por valor de \$ 5.656.000 mensuales y para los miembros Junta Directiva Patrimoniales por valor de \$2.263.000 mensuales, para el periodo comprendido entre abril de 2024 y marzo de 2025.

Para quien ejerza la presidencia de la Junta Directiva, en caso de ser un miembro Independiente o un miembro Patrimonial Externo, 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 y Patrimoniales Externos tendrán unos honorarios de \$2.828.000 por cada sesión del respectivo comité a la que asistan.

En el 2024, el valor pagado a los directores por su participación en la Junta y en los comités de apoyo de esta, ascendió a \$652.974.950. El valor pagado al equipo de la alta dirección por concepto de salarios para el año 2024 fue de \$7.190 Millones.

**GRI 2-15** Mecanismos para el manejo de conflictos de interés

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

Los conflictos de intereses pueden presentarse en cualquiera de los administradores y la existencia de

ellos no es por sí misma reprochable. No obstante, el actuar en situación de conflicto de intereses, sin que este sea revelado y administrado, puede conllevar a conductas inapropiadas, de allí que se espere de los administradores de Tuya la máxima prudencia cuando se está frente a un conflicto de intereses real o aparente.

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

El Código de Ética de Tuya, en su sección No.5, recoge de manera amplia el régimen definido para la prevención y administración de conflictos de intereses de empleados en general<sup>6</sup>.

### 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 por lo 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<sup>7</sup>.

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

## Comités de 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:

<sup>6</sup> Código de Ética y Conducta

<sup>7</sup> Código de buen gobierno





## Comité de Auditoría

Miembros	Objetivo	Principales actividades 2024
<p><b>Miembros Patrimoniales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Ivonne Windmüller Palacio - Asistencia 100%</li> </ul> <p><b>Miembros Independiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Diego Medina Leal (Presidente) – Asistencia 100%</li> <li>» Jaime Alberto Velásquez Botero – Asistencia 100%<sup>8</sup></li> <li>» Jorge Aníbal Noguera Cadavid – Asistencia 100%</li> </ul> <p><b>Se reunió seis veces al año con una participación del 100% de asistencia.</b></p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 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.</li> </ul> <p>Adicionalmente, el Comité de Auditoría evaluó y/o conoció, entre otros, los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Borrador de los estados financieros del ejercicio 2024, con sus respectivas notas y el borrador de la opinión del Revisor Fiscal sobre dichos estados financieros y sobre cumplimiento y control interno.</li> <li>» El plan de trabajo para el año 2024, presupuesto, y los informes presentados por la Auditoría Interna de la Compañía.</li> <li>» El plan de trabajo para el año 2024, honorarios y los informes sobre los principales asuntos revisados por la Revisoría Fiscal.</li> <li>» Informe sobre Código de Buen Gobierno, Código de Ética y Línea Ética.</li> <li>» Informes periódicos sobre el Estado de Situación Financiera de Tuya, Estado de Resultados, transacciones con partes relacionadas y eventos significativos de los Estados Financieros.</li> <li>» Informe sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).</li> <li>» Informe sobre Gestión Tributaria.</li> <li>» Informe sobre gestión de riesgos no financieros.</li> <li>» Informe sobre Gestión del Riesgo de Fraude.</li> <li>» Informe Sistema de administración de Riesgo Crediticio.</li> <li>» Proceso contable de la Compañía, aplicativos que intervienen, fuente de información y controles relacionados.</li> <li>» Contexto de los cambios normativos relacionados con la Circular Externa 008 de 2023 sobre el Sistema de Control Interno. Igualmente, políticas y documentos en materia de política general de control interno, política financiera y contable, actualización Estatuto de Auditoría, política de aseguramiento y mejora de la calidad de la Auditoría Interna.</li> <li>» Informe sobre gestión de riesgos empresariales.</li> <li>» Plan Estratégico de Tecnología para 2024 2026.</li> <li>» Estrategia de ciber resiliencia.</li> </ul>

<sup>8</sup> Jaime Alberto Velásquez Botero ingresó al Comité de Auditoría a partir del 25 de abril de 2024. El promedio de asistencia se calcula a partir de su nombramiento y sobre el total de los Comités realizados a partir de dicha fecha. Juan Luis Aristizábal Vélez fue miembro del Comité de Auditoría hasta el 3 de febrero de 2024, teniendo una asistencia del 100% respecto de las reuniones realizadas hasta la fecha de su retiro.



## Comité de Buen Gobierno, Gobernanza y Sostenibilidad

Miembros	Objetivo	Principales actividades 2024
<p><b>Miembros Patrimoniales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Luz Maria Velásquez Zapata - 100%</li> <li>» José Gabriel Loaiza Herrera - 100%</li> </ul> <p><b>Miembros Independiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Jorge Aníbal Noguera Cadavid – 100%</li> </ul> <p><b>Se reunió tres veces al año</b> con una participación del <b>100% de asistencia.</b></p>	<p>Apoyar a la Junta Directiva de Tuya en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» La recomendación, supervisión del cumplimiento y revisión de los cambios en las medidas y sistemas de Gobierno Corporativo que Tuya tiene establecidas.</li> <li>» 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:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GRI 2-12</b> Compromiso con el Gobierno Corporativo y la Sostenibilidad (asuntos ASG)</li> <li>• Estructura y funcionamiento de la Junta Directiva</li> <li>• Transparencia y divulgación</li> <li>• Derechos y alineación de los accionistas</li> <li>• Relacionamiento con los grupos de interés</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Aprobación del Informe de Gobierno Corporativo del año 2023.</li> <li>» Aprobación agenda y plan de trabajo 2024 para el Comité de Gobernanza y Sostenibilidad con el fin de continuar avanzando en las mejores prácticas de Gobierno Corporativo en Tuya.</li> <li>» En línea con lo establecido en el plan de sucesión de miembros de Junta Directiva:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se aprobó la postulación, en el mes de marzo, de Jaime Alberto Velásquez Botero como nuevo miembro independiente de Junta Directiva, en reemplazo de Juan Luis Aristizábal.</li> <li>• Se aprobó la postulación, en el mes de octubre, de Luz María Ferrer Serna como nuevo miembro patrimonial de Junta Directiva, en reemplazo de Carlos Ariel Gómez.</li> </ul> </li> <li>» Aprobación de los integrantes de los comités de apoyo a la Junta Directiva para el 2024.</li> <li>» Definición sobre los temas de capacitación a la Junta Directiva que se realizará en 2025, tales como: macroeconomía, tendencias y cambios del consumidor, ASG, ciberseguridad, gobierno corporativo, entre otros.</li> <li>» Desarrollo de la evaluación interna (autoevaluación) de desempeño de la Junta Directiva 2024.</li> <li>» Aprobación de proposición de reforma de Estatutos Sociales con el fin de i) adecuar el capital autorizado de la sociedad a nuevos requerimientos de capital; y, ii) suprimir la causal de disolución por pérdidas, estipulada en el numeral 2 del artículo 89 de los Estatutos Sociales, de conformidad con el cambio normativo introducido por la Ley 2069 de 2020, en virtud del cual se elimina la causal de disolución por pérdidas y se habla del no cumplimiento de la hipótesis de negocio en marcha.</li> </ul>



## Comité de Riesgos y Financiero

Miembros	Objetivo	Principales actividades 2024
<p><b>Miembros Patrimoniales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Luz Maria Velásquez Zapata - 92%</li> <li>» Ivonne Windmüller Palacio 92%</li> </ul> <p><b>Miembros Independiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Diego Medina Leal – 100%</li> <li>» Jorge Aníbal Noguera Cadavid – 92%</li> <li>» Jaime Alberto Velásquez Botero – 90%<sup>9</sup></li> </ul> <p><b>Se reunió trece veces al año</b> con una participación del <b>93% de asistencia</b>.</p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Revisión y actualización de los límites de apetito para los riesgos.</li> <li>» Monitoreo mensual al apetito de riesgos y definición de acciones para converger a los límites definidos.</li> <li>» Seguimiento a los indicadores de rentabilidad, sostenibilidad y eficiencia.</li> <li>» Tratamiento impositivo de la Compañía.</li> <li>» Seguimiento al riesgo de margen de intermediación, abordando sus causas, así como las estrategias para mitigar su materialización.</li> <li>» 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, entre ellos la evaluación de titularizaciones, venta de cartera y la reducción de gastos operacionales.</li> <li>» Revisión y aprobación del presupuesto, proyecciones mensuales y de largo plazo bajo diferentes escenarios, incluidos escenarios adversos.</li> <li>» Aprobación de los resultados de las pruebas de resistencia.</li> <li>» Se realizó el seguimiento al riesgo de crédito considerando: condiciones del entorno y su impacto en clientes, desviaciones vs. presupuesto y perspectiva futura, políticas, modelos, alertas y planes de acción en la originación, mantenimiento de portafolio y cobranzas.</li> <li>» Seguimiento y aprobación de lineamientos y metodologías referentes a la estimación y a la conservación de niveles óptimos de cobertura de provisiones.</li> <li>» Aprobación de la implementación de las políticas y metodologías para la gestión de Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario (RTLIB).</li> </ul>

<sup>9</sup> Miembro desde abril de 2024, en reemplazo de Juan Luis Aristizabal Vélez.



## Comité de Nombramientos y Retribuciones (talento y cultura)

Miembros	Objetivo	Principales actividades 2024
<p><b>Miembros Patrimoniales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Cipriano López González -100%</li> <li>» Luz Maria Ferrer Serna-100%</li> </ul> <p><b>Miembros Patrimoniales Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Maria Cristina Arrastía Uribe - 75%</li> </ul> <p><b>Miembros Independiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Diego Medina Leal-100%</li> </ul> <p><b>Se reunió cinco veces al año con una participación del 94% de asistencia.</b></p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Incrementos salariales para el año 2024.</li> <li>» Modelo de compensación actual y reconocimientos especiales 2024.</li> <li>» Planificación de talento (mapa de talento clave, valoraciones de talento y planes de desarrollo).</li> <li>» Evolución de la cultura, estilo de liderazgo y clima laboral.</li> <li>» Negociación colectiva 2024.</li> <li>» Gestión del gasto laboral 2024.</li> <li>» Planeación estratégica de talento 2025.</li> </ul>



## Comité de negocio

 Miembros	 Objetivo	 Principales actividades 2024
<p><b>Miembros Patrimoniales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Luz María Ferrer – 100% <sup>10</sup></li> <li>» José Gabriel Loaiza Herrera - 67%</li> <li>» Cipriano López González – 50%</li> </ul> <p><b>Miembros Patrimoniales Externos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Maria Cristina Arrastía Uribe - 100%</li> </ul> <p><b>Miembros Independiente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Jorge Aníbal Noguera Cadavid – 83%</li> </ul> <p><b>Se reunió seis veces al año</b> con una participación del <b>73% de asistencia.</b></p>	<p>Apoyar a la Junta Directiva en el cumplimiento de sus responsabilidades de supervisión en relación con la evolución y transformación de TUYA.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Definición de segmento objetivo en el retail</li> <li>» Estrategia de las principales categorías en B2B y cumplimiento de las palancas</li> <li>» Seguimiento a la diversificación de nuevos productos: profundización con crédito dirigido</li> <li>» Seguimiento a la evolución de la propuesta de valor (seguros, asistencias y crédito rotativo)</li> <li>» Seguimiento a la propuesta del proceso de previables</li> <li>» Seguimiento sobre el proceso de acceso a la base datos del retail.</li> <li>» Seguimiento a la estrategia de descuentos por tipo de cliente</li> <li>» Aprobación y seguimiento al modelo comercial</li> <li>» Aprobación del plan de trabajo de las iniciativas y sus indicadores y seguimiento de las palancas de negocio 2025</li> </ul>

<sup>10</sup> Luz María Ferrer participa desde octubre del 2024 en el comité de Negocio en reemplazo de Carlos Ariel Gómez Gutierrez



## Comité de Gestión de Activos y Pasivos (GAP)

 Miembros	 Objetivo	 Principales actividades 2024
<p><b>Miembros ejecutivos de Tuya:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Ana Carolina del Campo Matallana – 33%</li> <li>» Mariana Gallo Gaviria (Presidente) – 83%</li> <li>» Carlos Andrés Castro Betancourt – 92%</li> <li>» Yury Milena Valencia Ayala 25%</li> <li>» José Daniel Guzmán - 83%</li> <li>» Andrea Arévalo Camargo - 90% <sup>11</sup></li> </ul> <p><b>Se reunió doce veces al año</b> con una participación del <b>67% de asistencia.</b></p>	<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Aprobación de los cupos y atribuciones de cada contraparte para las operaciones de tesorería.</li> <li>» 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, análisis de nuevos escenarios de gestión y sus impactos en el VEP y MNI, mitigantes para la gestión de riesgos y aprobación de límites para su control.</li> <li>» 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 y brecha mínima de la Compañía.</li> <li>» Seguimiento al Riesgo de Liquidez, disponibilidad de recursos y planes de acción para diversificar el fondeo y ser más eficientes en el costo de captación.</li> <li>» Análisis de diferentes escenarios del CFEN, sus proyecciones y propuesta de niveles de apetito.</li> <li>» Aprobación del cambio en el apetito para el valor en Riesgo de Mercado como la máxima pérdida esperada de las posiciones susceptibles al riesgo de mercado.</li> <li>» Seguimiento al Marco del bono social subordinado con propósito de inclusión financiera.</li> <li>» Análisis de los diferentes indicadores del fondeo y del mercado de CDT's.</li> </ul>

<sup>11</sup> Hasta el mes de octubre de 2024.



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

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** En Tuya la ética y la integridad son pilares fundamentales para construir relaciones de confianza y tomar decisiones responsables que beneficien a nuestros grupos de interés y a la sociedad en general. Durante el año 2024, se llevaron a cabo diversas iniciativas para fortalecer nuestro Sistema de Ética e Integridad. A continuación, se detallan las acciones más destacadas:

**Medición anual de clima ético:** con el objetivo de continuar evaluando la percepción de los colaboradores sobre el ambiente ético en la

Compañía, se realizó la medición anual de Clima Ético. Los resultados indicaron que el 91% de los colaboradores consideran que en Tuya se actúa de manera ética y transparente.

**Fortalecimiento de la cultura de ética e integridad:** se desarrolló el plan integral de sensibilización y capacitación que incluyó:

- » Capacitación periódica sobre el Código de Ética para todos los colaboradores.
- » Inducción en ética para empleados recién vinculados.
- » Sexta edición de la Semana de Cumplimiento que incluyó actividades enfocados en el fortalecimiento de la cultura ética.
- » Iniciativas de sensibilización a través de comunicaciones corporativas reforzando nuestros valores y principios éticos.

### Mecanismos de asesoramiento en situaciones de dilemas éticos.

En Tuya la gestión ética es un compromiso diario y continuo. En este sentido, se establecieron diversos mecanismos de apoyo, entre los que destaca el Código de Ética y Conducta, que recoge los valores y reglas de conducta obligatorias para todos los colaboradores, con base en los principios de transparencia e integridad. Igualmente, existe un canal interno para brindar asesoría frente a dilemas éticos que puedan enfrentar los empleados.

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

Como parte de la gestión integral de riesgos, se identificaron 72 riesgos que son gestionados a través del Sistema de Ética e Integridad. Esto garantiza el trato justo a los consumidores financieros y la transparencia en las operaciones. Es importante destacar que durante el año 2024 no se presentaron casos de soborno y corrupción en la Compañía.

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

Tuya entiende la importancia de mantener y reforzar continuamente una cultura ética sólida. Por ello, implementó un programa integral de capacitación y sensibilización en todos los niveles de la Compañía. Durante el año 2024 se llevaron a cabo diversas iniciativas para asegurar que todos los colaboradores y otros grupos de interés comprendan y apliquen las políticas en materia de Ética e Integridad, incluyendo anticorrupción. Entre las acciones destacadas se encuentran:

Capacitaciones virtuales: el

**99%**

de los empleados completaron la capacitación en ética, transparencia y buen gobierno, asegurando un entendimiento profundo de las políticas en esta materia incluyendo anticorrupción.

Inducción para nuevos empleados: el

**100%**

de los empleados recién vinculados participaron en sesiones de inducción sobre ética, transparencia y Buen Gobierno.

Capacitación a terceros: el

**85%**

de los terceros recibieron formación en ética y transparencia, alineándose con los estándares corporativos.

Estas iniciativas reflejan el compromiso de Tuya con la Ética y la Integridad, asegurando que todos los miembros de la Compañía y los grupos de interés actúen de acuerdo con los más altos estándares éticos.

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

En el año 2024 no se identificaron casos de corrupción en Tuya. Este resultado refleja un compromiso inquebrantable con la "cero tolerancia" frente a cualquier acto de fraude, corrupción, soborno y otras conductas que contravengan los principios éticos.

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

Tuya ha implementado un canal de consultas éticas, diseñado para proporcionar orientación sobre la gestión de dilemas éticos y la interpretación y aplicación de políticas y lineamientos del Sistema de Ética e Integridad. Este canal está disponible para todos los colaboradores.

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

La Compañía cuenta con la Línea Ética, un mecanismo confidencial y seguro administrado

por un tercero independiente. Este sistema está diseñado para que empleados, aliados estratégicos, proveedores, clientes y otros interesados puedan reportar de manera segura y anónima cualquier situación irregular que comprometa a la Compañía y su Sistema de Ética e Integridad. Los reportes pueden realizarse por medio telefónico y correo electrónico, garantizando la confidencialidad y seguridad de la información proporcionada.

La información sobre el funcionamiento de la Línea Ética se encuentra disponible para el público en general en la página web [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co). Este recurso es fundamental para mantener la integridad y la confianza en la operación, permitiendo a todos los interesados reportar irregularidades sin temor a represalias.

**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.

**SASB FN-CB-510a.1, SASB FN-CF-270a.5 y GRI 2-27** Cumplimiento de la legislación y las normativas

**Durante el año 2024 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

La composición accionaria de Tuya al 31 de diciembre de 2024 fue la siguiente:

ACCIONISTAS	NIT	ACCIONES ORDINARIAS	PORCENTAJE PARTICIPACIÓN
Bancolombia S.A.	890.903.938-8	20.333.643.035	39,05572663%
Banca de Inversión Bancolombia S.A.	800.235.426-5	5.694.298.586	10,93729090%
Negocios Digitales Colombia S.A.S.	830.006.973-1	3.635.295	0,00698247%
Almacenes Éxito S.A.	890.900.608-9	26.026.569.924	49,99038285%
Almacenes Éxito Inversiones S.A.S.	900.389.508-4	5.006.992	0,00961715%
<b>TOTAL</b>		<b>52.063.153.832</b>	<b>100,00%</b>

### Composición del capital

Capital autorizado y suscrito: al 31 de diciembre de 2024 el capital autorizado de la Compañía fue de \$600.000.000.000 y el capital suscrito y pagado fue de \$520.631.538.320.

### Tipo de acciones

Actualmente la Compañía únicamente posee acciones ordinarias suscritas por los accionistas.

### 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 2024:



Almacenes Éxito S.A. con una participación accionaria de 49,99038285%, Banca de Inversión Bancolombia S.A. 10,93729090% y Bancolombia S.A. con una participación accionaria de 39,05572663%.

Ofertas de suscripción de acciones y capitalizaciones

**1** 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. 817 del 21 de marzo de 2024, se solicitó la autorización de este a la Superintendencia Financiera de Colombia, quien emitió la aprobación en cuestión a través del oficio No. 2024065107-000-000 del 6 de mayo de 2024.

Como resultado de lo anterior, el día 5 de junio de 2024 fueron suscritas la cantidad de 6.544.304.174 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 \$384.263.153.180 a la suma de \$449.706.194.920 representado en 44.970.619.492 acciones de un valor nominal de \$10 cada una.

**2** 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. 819 del 23 de mayo de 2024, se solicitó la autorización de este a la

Superintendencia Financiera de Colombia, quien emitió la aprobación en cuestión a través del oficio No. 2024110735-000-000 del 1 de agosto de 2024.

Como resultado de lo anterior, el día 29 de agosto de 2024 fueron suscritas la cantidad de 3.420.897.372 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 \$449.706.194.920 a la suma de \$483.915.168.640 representado en 48.391.516.864 acciones de un valor nominal de \$10 cada una.

**3** 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. 821 de julio de 2024 se solicitó la autorización de este a la Superintendencia Financiera de Colombia, quien emitió la aprobación en cuestión a través de la Resolución No. 1669 del 28 de agosto de 2024.

Como resultado de lo anterior, el día 19 de septiembre de 2024 fueron suscritas la cantidad de 3.671.636.968 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 \$483.915.168.640 a \$520.631.538.320 representado en 52.063.153.832 acciones de un valor nominal de \$10 cada una.

**Reforma parcial de estatutos y aumento capital autorizado**

» En Asamblea Extraordinaria realizada el 12 de marzo, 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.

» En Asamblea Extraordinaria realizada el 23 de octubre, se presentó y aprobó la reforma parcial de Estatutos Sociales de la Compañía con el fin de i) modificar el artículo seis de los mismos, adecuando el capital autorizado de la sociedad a nuevos requerimientos de capital y, ii) suprimir la causal de disolución por pérdidas, estipulada en el numeral 2 del artículo 89, de conformidad con el cambio normativo introducido por la Ley 2069 de 2020, en virtud del cual se elimina la causal de disolución por pérdidas y se habla del no cumplimiento de la hipótesis de negocio en marcha.

## 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 a la dirección [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co).

Aunque Tuya cuenta con un punto de atención a los accionistas, durante el año 2024 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.



## Criteria ASG en el Gobierno Corporativo

Un buen Gobierno Corporativo debe contemplar e 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<sup>12</sup> de Tuya es la declaración de compromiso con sus grupos de interés de la creación de valor a

la sociedad y está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, la cual fue aprobada por la Junta Directiva. La implementación de esta Política es responsabilidad de todos los empleados de la Compañía.

La Junta Directiva encargó al Comité de Buen Gobierno, Gobernanza y Sostenibilidad para abordar los temas de sostenibilidad y a la Vicepresidencia de Negocio 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 colectivo 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 2025. Para ello se contará con la presencia de expertos en los diferentes temas.

Adicionalmente, con el fin de dar cumplimiento a la Circular Externa 028 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, relacionada con el nuevo Código País y la adopción del Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas, TUYA efectuó el Reporte de implementación de las mencionadas prácticas corporativas correspondiente al año 2024, el pasado 29 de enero del 2025. Al respecto, dicha encuesta fue publicada como información relevante al mercado y en la página web corporativa, en la sección "Atención a inversionistas".

## 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,

<sup>12</sup> [Política sostenibilidad \(Tuya.com.co\)](https://tuya.com.co/politica-sostenibilidad) 

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 Relacionamento con los grupos de interés

En 2024, Tuya reafirmó su compromiso con el desarrollo sostenible a través de un relacionamiento estratégico con

sus grupos de interés, fundamentado en la generación de confianza, la creación de redes colaborativas y el impacto positivo en la sociedad.

La gestión con los grupos de interés se diseñó desde una perspectiva integral, asegurando que las acciones tomadas respondieran a sus necesidades y expectativas específicas. Cada interacción fue respaldada por un enfoque en la transparencia, la

accesibilidad y la equidad, pilares que fortalecen la comunicación y permiten construir un entorno de cooperación que impulsa el desarrollo de un país más justo y con mayores oportunidades.

Para garantizar la efectividad de su gestión, Tuya adoptó un modelo de comunicación diseñado bajo los siguientes principios fundamentales:



De acuerdo con lo anterior, Tuya gestionó a sus grupos de interés bajo las siguientes estrategias:

GRUPO DE INTERÉS	ASUNTO MATERIALIDAD DE IMPACTO	ESTRATEGIA	MECANISMO DE RELACIONAMIENTO/ COMUNICACIÓN
 <p><b>Accionistas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Servicio justo adaptado a las necesidades del cliente</li> <li>» Negocio de valor compartido</li> <li>» Ética y buen gobierno corporativo.</li> <li>» Gestión de la solidez, liquidez y riesgos para una compañía de financiación.</li> <li>» Gobierno corporativo sólido que responde a los objetivos de la estrategia corporativa y se compromete con la sostenibilidad</li> </ul>	<p>La compañía fortaleció su relación con los accionistas mediante una estrategia centrada en la entrega de información de valor, clara y transparente. Este enfoque permitió una comprensión profunda de las dinámicas de la organización y contribuyó al desarrollo estratégico de sus compañías.</p> <p>A través de reportes oportunos y detallados, se brindó a los accionistas una visión integral de los avances, logros y proyecciones de la Compañía, promoviendo una relación de confianza basada en la responsabilidad y la transparencia. Este compromiso reafirma el propósito de la organización de generar valor sostenible y fortalecer la alianza con sus socios estratégicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Junta Directiva</li> <li>» Comités de Junta Directiva</li> <li>» Auditorías</li> <li>» Estados Financieros</li> <li>» Relacionamento Directo</li> </ul>
 <p><b>Aliados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Comportamiento ético, íntegro y transparente.</li> <li>» Equilibrio entre el cumplimiento del propósito de la compañía y la rentabilidad.</li> <li>» Solvencia y liquidez.</li> <li>» Privacidad y seguridad de la información</li> <li>» Soluciones financieras con valor social</li> <li>» Productos y servicios transformadores, innovadores y digitales</li> <li>» Gestión de la experiencia del cliente de los aliados</li> <li>» Compañía atractiva para los aliados</li> <li>» Omnicanalidad mediante presencia física y digital</li> </ul>	<p>Tuya como aliado financiero, contribuyó al crecimiento sostenible del retail, complementando su propuesta de valor y desde ahí transformar positivamente la vida de los clientes.</p> <p>Desde el modelo de negocio B2B2C, se centró la estrategia en el incremento de la rentabilidad, fidelización en los clientes y diseño de experiencias extraordinarias</p> <p>Estar embebidos en el retail permite conocer profundamente el negocio, mayor omnicanalidad y beneficios exclusivos para los clientes. Estas acciones estuvieron apalancadas por una comunicación directa y transparente, que fortaleció la relación y construyó confianza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Informe de gestión</li> <li>» Junta Directiva</li> <li>» Relacionamento directo</li> <li>» Diálogos permanentes</li> <li>» Comités de negocio</li> <li>» Planeaciones estratégicas</li> <li>» <i>Newsletter</i>: Tuya te cuenta</li> <li>» Medios digitales: correo y WhatsApp</li> <li>» Eventos</li> <li>» Redes sociales</li> </ul>

GRUPO DE INTERÉS	ASUNTO MATERIALIDAD DE IMPACTO	ESTRATEGIA	MECANISMO DE RELACIONAMIENTO/ COMUNICACIÓN
 <p><b>Clientes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Comportamiento ético, íntegro y transparente</li> <li>» Privacidad y seguridad de la información</li> <li>» Productos y servicios transformadores, innovadores y digitales</li> <li>» Experiencia del cliente y propuesta de valor justa, responsable y de calidad</li> <li>» Acceso a productos y servicios financieros para personas de la base de la pirámide</li> <li>» Interés genuino por el bienestar de los clientes mediante la cercanía en el acompañamiento</li> <li>» Experiencia del cliente y propuesta de valor justa, responsable y de calidad</li> <li>» Evolución desde la educación financiera a la asesoría personalizada</li> </ul>	<p>La Compañía se enfocó en conocer a profundidad a sus clientes para ofrecerles productos y servicios adaptados a sus necesidades específicas, así mismo, a través de un proceso de escucha activa, se logró identificar las situaciones que atraviesan y que les impide cumplir con sus obligaciones financieras para diseñar soluciones oportunas y personalizadas que aporten a su bienestar financiero.</p> <p>Por otro lado, como parte del compromiso que tiene Tuya con sus clientes, se desarrollaron iniciativas para promover la prevención del fraude y se impulsaron campañas de educación financiera para empoderar a los clientes con conocimientos que les permiten tomar decisiones informadas y responsables.</p> <p>La estrategia de Tuya también se orientó en fidelizar a sus clientes, reforzando la propuesta de valor y promoviendo los beneficios de los productos financieros, incentivando su uso responsable y maximizando el valor que pueden obtener de ellos.</p> <p>Finalmente, se implementaron campañas comerciales segmentadas que fomentan el acceso a productos alineados con sus necesidades y expectativas, consolidando así una relación de confianza y cercanía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Centros de Atención a la Tarjeta (CATT)</li> <li>» SMS</li> <li>» Mailing</li> <li>» Página Web</li> <li>» App</li> <li>» Contact Center</li> <li>» WhatsApp</li> <li>» Redes sociales</li> </ul>
 <p><b>Colaboradores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Comportamiento ético, íntegro y transparente</li> <li>» Privacidad y seguridad de la información</li> <li>» Cultura corporativa analítica, innovadora y digital</li> <li>» Atracción, capacitación y empoderamiento del mejor talento</li> <li>» Líderes visionarios, cercanos, empáticos y confiables</li> <li>» Gobierno corporativo sólido que responde a los objetivos de la estrategia corporativa y se compromete con la sostenibilidad</li> <li>» Bienestar y seguridad de los colaboradores</li> </ul>	<p>La Compañía reforzó su compromiso de valor con sus empleados bajo la premisa de tener personas sanas y felices. Con este propósito, se diseñaron e implementaron iniciativas enfocadas en el bienestar integral de los colaboradores, incluyendo programas de salud mental, apoyo al emprendimiento y actividades para fortalecer las conexiones humanas dentro de la organización.</p> <p>Así mismo, se desarrolló un nuevo modelo de liderazgo orientado a formar líderes conscientes, capaces de guiar con estrategia, empatía y visión a sus equipos de trabajo.</p> <p>Estas acciones fueron respaldadas por una comunicación constante, caracterizada por su claridad, transparencia y oportunidad, contribuyendo a un ambiente de confianza y colaboración que impulsa el desarrollo de todos los miembros de la Compañía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Encuestas: clima organizacional, riesgo psicosocial y liderómetro (medición de líderes)</li> <li>» Intranet corporativa</li> <li>» Correo electrónico</li> <li>» Espacios de formación</li> <li>» Rituales de Compañía</li> <li>» Conversaciones uno a uno</li> </ul>

GRUPO DE INTERÉS	ASUNTO MATERIALIDAD DE IMPACTO	ESTRATEGIA	MECANISMO DE RELACIONAMIENTO/ COMUNICACIÓN
 <p><b>Estado</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Soluciones financieras con valor social</li> <li>» Acceso a productos y servicios financieros para personas de la base de la pirámide</li> <li>» Comportamiento ético, íntegro y transparente</li> <li>» Experiencia del cliente y propuesta de valor justa, responsable y de calidad.</li> </ul>	<p>La estrategia de relacionamiento con el Estado se desarrolló de manera orgánica, reafirmando el compromiso de la Compañía con la construcción de un país más próspero y equitativo. Este enfoque incluyó el cumplimiento estricto de la normativa vigente, reflejando la transparencia y la responsabilidad que caracterizan a la organización.</p> <p>Además, la Compañía se posicionó como un agente de valor al contribuir al desarrollo económico, promoviendo así el bienestar y la estabilidad de la sociedad. Estas acciones refuerzan su propósito de ser un aliado estratégico en los esfuerzos colectivos por construir un mejor futuro para el país.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Información relevante</li> <li>» Relacionamiento Directo</li> <li>» Mesas de trabajo</li> <li>» Reportes</li> <li>» Informe de gestión</li> </ul>
 <p><b>Gremios</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Comportamiento ético, íntegro y transparente.</li> <li>» Gestión proactiva de los riesgos tradicionales y emergentes</li> <li>» Soluciones financieras con valor social</li> </ul>	<p>La Compañía fomentó alianzas estratégicas basadas en relaciones de confianza con los gremios, que contribuyen al crecimiento de la industria, siendo relevante la participación de Tuya en las mesas de trabajo, su posición de liderazgo en los Comités y la alineación con las campañas y posiciones oficiales del gremio, generando un impacto positivo en la sociedad y promoviendo el desarrollo del país.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Informe de gestión</li> <li>» Relacionamiento directo</li> <li>» Comités periódicos</li> <li>» Mesas de trabajo</li> <li>» <i>Newsletter</i>: Tuya te cuenta</li> <li>» Medios digitales: correo, contacto telefónico y WhatsApp</li> <li>» Eventos</li> <li>» Redes sociales</li> </ul>
 <p><b>Inversionistas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Comportamiento ético, íntegro y transparente.</li> <li>» Equilibrio entre el cumplimiento del propósito de la compañía y la rentabilidad.</li> <li>» 3. Solvencia y liquidez.</li> <li>» Privacidad y seguridad de la información.</li> <li>» Gestión proactiva de los riesgos tradicionales y emergentes.</li> <li>» Gobierno corporativo sólido que responde a los objetivos de la estrategia corporativa y se compromete con la sostenibilidad</li> </ul>	<p>La Compañía se enfocó en crear valor económico creciendo con rentabilidad y generando confianza, a partir de la implementación de las mejores prácticas de gobernanza para la sostenibilidad, destacando acciones y logros como: la calificación AAA otorgada por Fitch Ratings que ratifica la solidez y solvencia de Tuya, el relacionamiento a través de Valores Bancolombia, basado en una comunicación transparente y oportuna, y la evolución del gobierno corporativo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Informe de gestión</li> <li>» Estados financieros</li> <li>» Superintendencia financiera</li> <li>» Relacionamiento directo a través de Valores Bancolombia</li> <li>» Correrías periódicas de alineación</li> <li>» Diálogos permanentes</li> <li>» Reportes periódicos</li> <li>» Sitio web</li> <li>» Medios digitales</li> <li>» Contacto telefónico</li> <li>» Correo</li> <li>» <i>Newsletter</i>: Tuya te cuenta</li> </ul>

GRUPO DE INTERÉS	ASUNTO MATERIALIDAD DE IMPACTO	ESTRATEGIA	MECANISMO DE RELACIONAMIENTO/ COMUNICACIÓN
 <p><b>Medios de comunicación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Comportamiento ético, íntegro y transparente</li> <li>» Privacidad y seguridad de la información</li> <li>» Productos y servicios transformadores, innovadores y digitales</li> <li>» Experiencia del cliente y propuesta de valor justa, responsable y de calidad</li> </ul>	<p>Tuya fortaleció su relación con los medios de comunicación entendiendo su rol clave como aliados en la construcción de una imagen sólida y confiable. Como parte de la estrategia de relacionamiento se compartió de manera transparente y oportuna información relevante sobre la organización, lo que contribuyó tanto a su labor periodística como al posicionamiento de la Compañía.</p> <p>Adicionalmente, se lanzó una campaña de educación financiera dirigida a periodistas, diseñada para ofrecerles información útil que puede aplicar en su vida cotidiana, iniciativa que refuerza el compromiso que tiene Tuya con el desarrollo integral de las personas que están detrás de los medios de comunicación, mientras se genera mayor cercanía y valor en la relación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Comunicados de prensa</li> <li>» WhatsApp</li> <li>» Redes sociales</li> <li>» Conversaciones uno a uno</li> <li>» Eventos de relacionamiento</li> </ul>
 <p><b>Proveedores</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Comportamiento ético, íntegro y transparente</li> <li>» Equilibrio entre el cumplimiento del propósito de la compañía y la rentabilidad.</li> <li>» Sostenibilidad en la cadena de abastecimiento</li> <li>» Ecoeficiencia corporativa y gestión de bajo impacto ambiental en la cadena de valor</li> </ul>	<p>La estrategia con este grupo de interés se basó en construir relaciones íntegras y transparentes que generan valor compartido, contribuyendo al crecimiento sostenible de los proveedores como aliados estratégicos para lograr el propósito superior que tiene Tuya y sus objetivos como aliado financiero del retail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Informe de gestión</li> <li>» Relacionamiento directo</li> <li>» Comités de negocio</li> <li>» Diálogos permanentes</li> <li>» <i>Newsletter</i>: Tuya te cuenta</li> <li>» Medios digitales</li> <li>» Correo</li> <li>» WhatsApp</li> <li>» Eventos</li> <li>» Redes sociales</li> </ul>
 <p><b>Sociedad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Comportamiento ético, íntegro y transparente</li> <li>» Gobierno corporativo sólido que responde a los objetivos de la estrategia corporativa y se compromete con la sostenibilidad</li> <li>» Soluciones Financieras con valor social</li> </ul>	<p>La estrategia de relacionamiento con la sociedad se fundamentó en el propósito de construir un país más justo, promoviendo iniciativas que generan una transformación positiva en las comunidades. A través de iniciativas alineadas con este objetivo, la Compañía trabajó para impactar de manera significativa en el desarrollo social, fomentando la equidad y el bienestar colectivo.</p> <p>Este compromiso se tradujo en acciones concretas que buscan mejorar la calidad de vida de las personas, fortalecer el tejido social y contribuir al desarrollo sostenible del entorno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Medios de comunicación</li> <li>» Redes sociales</li> <li>» Página web</li> </ul>

**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 aliado financiero del retail, destacando su gran aporte a la inclusión financiera y digital.





# DIMENSIÓN SOCIAL

Creemos en lo que hacemos

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO «

ECOSISTEMA DE ALIADOS «

INCLUSIÓN FINANCIERA «

EDUCACIÓN FINANCIERA «

EXPERIENCIA DEL CLIENTE «

VÍNCULOS CON NUESTROS CLIENTES «

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD «

PRIVACIDAD DEL CLIENTE «



# GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO





# GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Tuya cierra el año 2024 con **1598 colaboradores**<sup>1</sup>. Para este grupo de personas Tuya ha sido **sinónimo de progreso** tanto personal como profesional:

Desde el ámbito personal, es un instrumento para mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, a través de una remuneración equitativa y competitiva que supera las condiciones habituales del mercado laboral colombiano. Tienen acceso al crédito, óptimas condiciones de vivienda, acceso a salud y educación, acompañamiento para su salud mental y financiera, tiempo libre y posibilidades de disfrutar en viajes y recreación.

**Desde la arista profesional**, los colaboradores de Tuya han acompañado y se han adaptado a la transformación cultural vivida en los últimos años, donde la velocidad de los cambios y las dinámicas del mercado, el comportamiento del consumidor y la transformación digital les hizo mejores profesionales. Han estado en esquemas de trabajo presenciales, virtuales, híbridos y flexibles, han asumido nuevos retos, a través de la movilidad entre diferentes áreas de la organización, la adopción de nuevos productos, procesos, tecnologías y la implementación de formas de trabajo ágiles adaptadas a las necesidades del negocio, que los han convertido en profesionales dinámicos, ágiles y flexibles.

Para acompañar los retos de la Compañía y cuidar de su gente, se planteó una estrategia de Talento Humana que en 2024 se enfocó en fortalecer la cultura cercana, diversa e incluyente, centrada en los aliados

y en el cliente, basada en un liderazgo consciente, manteniendo el bienestar integral de las personas y fortaleciendo los procesos de gestión del talento para rodearse de los mejores.

## ESTRATEGIA DE TALENTO 2024



### Cultura

- » Centrada en el aliado, cliente y la experiencia
- » Conexiones conscientes
- » Diversidad, equidad e inclusión



### Liderazgo Consciente

- » Estratégico y Humano
- » Medición de liderazgo (Liderómetro y LNPS)



### Rodearse del Mejor Talento

- » Atraer el mejor talento
- » Desarrollar habilidades y conocimientos
- » Fidelizar el Talento



### Bienestar Integral

- » Físico y mental
- » Financiero
- » Equilibrio de vida



### Transformación de Talento

- » Evolución de la agilidad organizacional y las formas de trabajo
- » Analítica y tecnología para el talento
- » Automatización de procesos

<sup>1</sup> En 2024 Tuya disminuyó en 20% el número de sus colaboradores respecto al 2023.



Encuentros presenciales de Conexiones Conscientes.

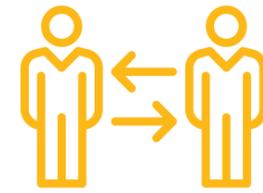
## Cultura

El equipo está comprometido y conectado con el propósito de Tuya. **La cultura cercana, humana, incluyente, respetuosa y orientada al resultado** es reconocida por sus colaboradores, fortaleciéndola como marca empleadora y haciendo de esta una fortaleza para afrontar los retos venideros, contando con el activo más importante para lograr los resultados esperados del 2025, las personas.

Las conexiones humanas son fundamentales para el éxito de equipos de alto desempeño. Durante 2024, **Tuya centró sus esfuerzos en fomentar la confianza, la colaboración, la diversidad, y en consolidar un entorno de trabajo inclusivo.**

Se realizaron **más de 80 horas de encuentros presenciales con los equipos en los que se enfocaron en construir cohesión y acuerdos**, impactando directamente en la calidad de las relaciones laborales.

La iniciativa de encuentros presenciales de **Conexiones Conscientes** se destacó como un pilar transformador, promoviendo el desarrollo de relaciones laborales armoniosas desde "adentro hacia afuera", mejorando la comunicación interna, fomentando un clima de colaboración y autoconciencia. También contribuyó a disminuir la incertidumbre y promovió una mayor integración al conocer aspectos personales de los colaboradores en un ambiente de confianza.



**Humanos y Respetuosos:**  
Los colaboradores expresan sentirse valorados y respetados en su entorno laboral.



**Cercanos y Amigables:**  
Se destaca un alto nivel de colaboración y apoyo mutuo entre los equipos.



**Inclusivos y Familiares:**  
Existe un fuerte sentido de pertenencia y lealtad hacia la empresa.

### Programa IDEAL: Inclusión, Diversidad, Equidad, Accesibilidad y Liderazgo Consciente<sup>2</sup>

Tuya ha identificado en la gestión de la Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) una oportunidad para contribuir positivamente al país, transformando vidas y generando valor compartido. Desde 2021, Tuya ha implementado el programa IDEAL, el cual promueve un espacio laboral donde cada colaborador se sienta aceptado, valorado y respetado.

<sup>2</sup> Política de IDEAL

# IDEAL ES: INCLUSIÓN E IGUALDAD, DIVERSIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO, ACCESIBILIDAD Y LIDERAZGO CONSCIENTE



El enfoque para abordar la DEI se basa en la integración de los focos de trabajo de la organización en su estrategia de Compañía. Durante 2024, se destaca la rápida adopción de las siguientes acciones en DEI dentro de la dimensión social de sostenibilidad como un hito significativo:

- 1 Sensibilización en temas de diversidad:** en alianza con la Alcaldía de Medellín y la Secretaría de la Mujer, en el cual se impactaron **más de 66 mujeres** en actividades de formación y sensibilización, abordando temas como violencia de género, empoderamiento femenino y rutas de atención.



- 2 Adopción de WEPs (Women's Empowerment Principles) de ONU Mujeres:** en la medición 2024 de Weps se obtuvo un resultado de **52 puntos de 100 ubicando a Tuya en un nivel avanzado**, lo que significa que se ha desarrollado e implementado diversas políticas y prácticas en las funciones de negocios de la organización. Este enfoque potencia la sostenibilidad del negocio al incorporar perspectivas diversas que impulsan la innovación y el desempeño organizacional. A través de los WEPs, Tuya reafirma su posición como un referente en la promoción de prácticas laborales justas y en la contribución activa al desarrollo de una sociedad más equitativa.



**3 Adhesión al protocolo social:** acuerdo entre el sector Financiero y el Gobierno Nacional con el fin de promover la Diversidad, Equidad e Inclusión en toda la cadena de valor de las entidades financieras. Tuya se vincula a esta iniciativa con el objetivo de continuar trabajando por una inclusión y educación financiera en mujeres y contribuir con el cierre de brechas sociales del país y continuar. Algunos logros en la materia:

### PROTOCOLO SOCIAL



» Tuya en alianza con el Fondo Nacional de Garantías brindó acceso a **cerca de 1.050 mujeres** con una tarjeta de crédito con garantía solo para mujeres.



- » El **55%** de los clientes del bono social de inclusión financiera, fueron mujeres, **más de 67 mil de ellas** han obtenido por primera vez un crédito y **más 178 mil** tienen ingresos de hasta 2 SMMLV.
- » El **44%** de los miembros que conformaban la Junta Directiva fueron mujeres, superando la buena práctica del 30% de mujeres que se indica para el sector.
- » El **66%** de los colaboradores de Tuya son mujeres y el **73% los miembros del comité directivo** de Tuya son mujeres, lo que refleja el compromiso de Tuya por la equidad de género.
- » **60** madres gestantes y lactantes de la Fundación Éxito impactadas con educación financiera.



**GRI 2-7 y GRI 405-1**  
**DIVERSIDAD DE COLABORADORES**

**INSULAR**

0 | 0 | 0 | 0%

**PACÍFICA**

7 | 6 | 13 | 1%

**ORINOQUÍA Y AMAZONÍA**

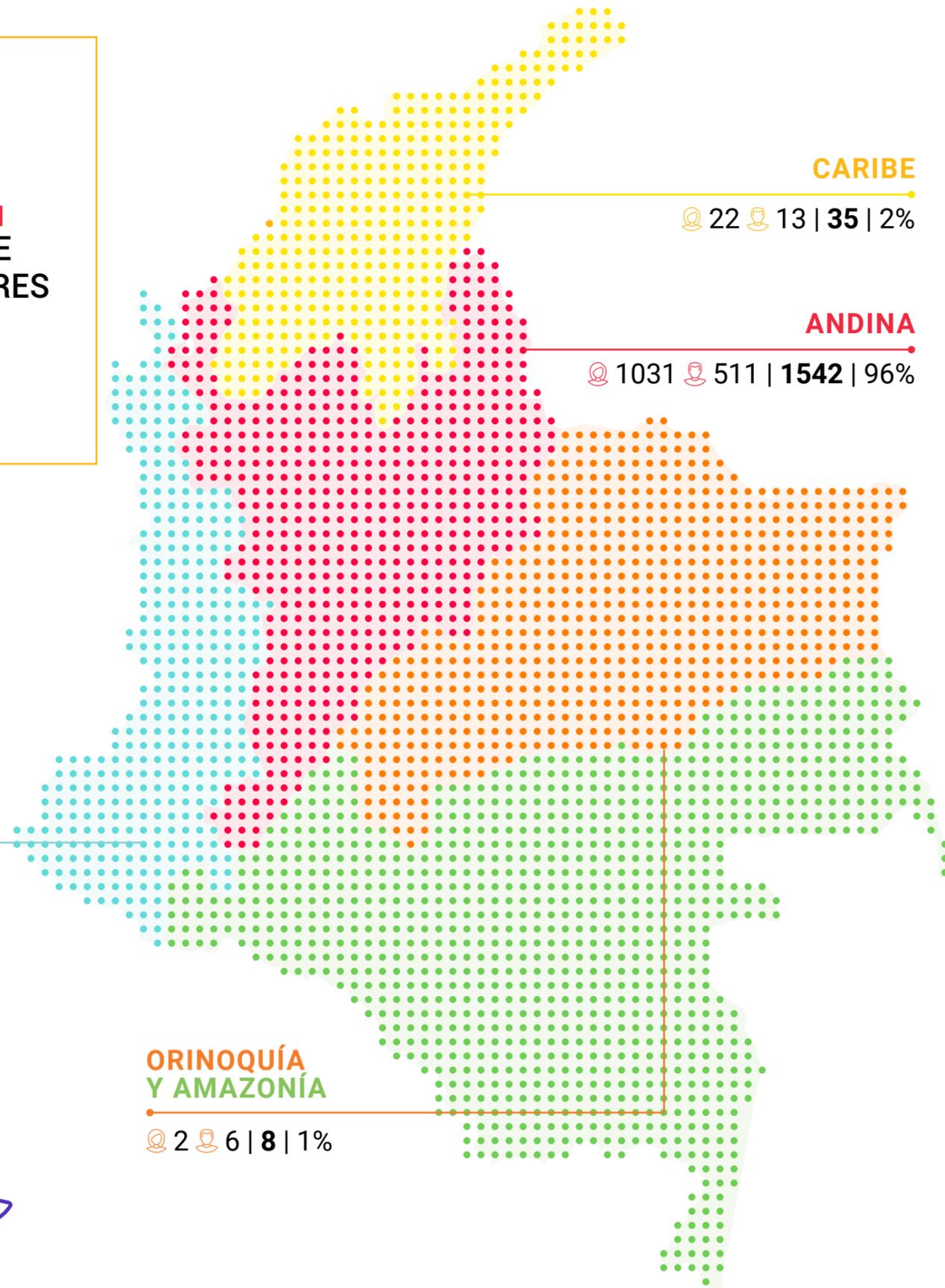
2 | 6 | 8 | 1%

**CARIBE**

22 | 13 | 35 | 2%

**ANDINA**

1031 | 511 | 1542 | 96%



**Generación X (Edad: 42-53)**

157 | 9.8%

**Millenials (Edad: 29 a 41)**

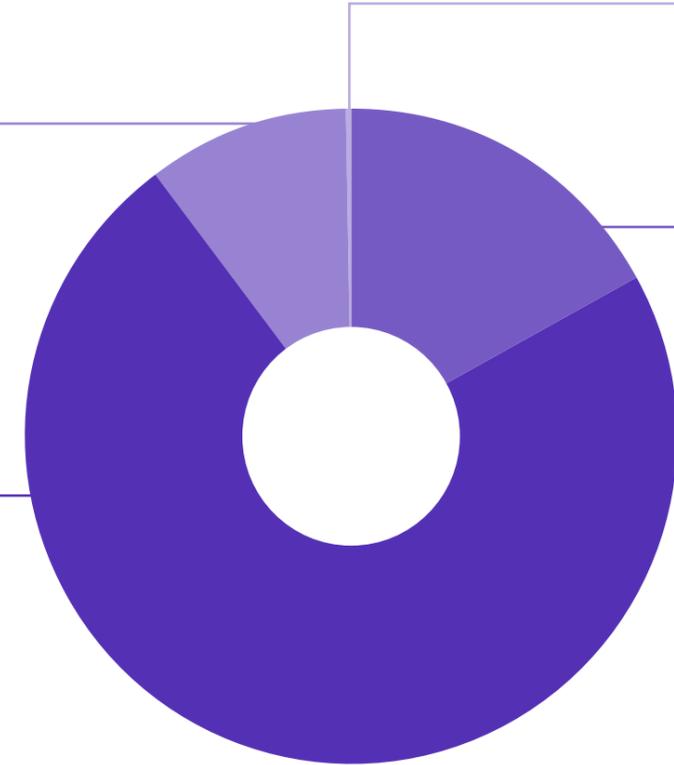
1163 | 72.8%

**Baby Boomers (Edad: 54-73)**

4 | 0.3%

**Generación Z (Edad: 18-28)**

274 | 17,1%



**Generación Z (Edad: 18-28)**

103

171

**Millenials (Edad: 29 a 41)**

380

783

**Generación X (Edad: 42-53)**

52

105

**Baby Boomers (Edad: 54-73)**

2

2



## Compensación y remuneración

Tuya está comprometida con la equidad salarial, alineada con los estándares internacionales de ONU Mujeres y los principios de la OIT, que garantizan que a igual trabajo corresponde igual salario. La Compañía trabaja constantemente para evaluar y ajustar sus prácticas de compensación, promoviendo un entorno justo y transparente para todos sus colaboradores. Tuya ofrece empleos con el salario mínimo legal en Colombia, contribuyendo a su calidad de vida y a la de sus familias.

### GRI 202-1 RATIOS ENTRE EL SALARIO DE CATEGORÍA INICIAL ESTÁNDAR POR GÉNERO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL



Hombres  
1



Mujeres  
1

Total → 1

**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	Ratio de remuneración
Vicepresidentes	1,2
Gerentes	1
Especialistas	1
Analistas	1,1
Auxiliares	1,1
Comerciales	1

### Remuneración variable

Con el objetivo de reconocer y motivar a los colaboradores en su contribución a los resultados de la empresa, Tuya cuenta con dos esquemas de remuneración variable. Uno de los modelos, remunera el cumplimiento de metas mensuales de los equipos comerciales y de cobranzas, cubriendo el 43% de la población total. El segundo modelo, responde al interés genuino de los accionistas de compartir con los colaboradores la generación de valor y las utilidades de la Compañía, bajo un esquema que cobija al 100% de los colaboradores con una bonificación variable que se habilita de acuerdo con el cumplimiento de las metas establecidas anualmente.

La remuneración variable mejora de manera significativa los ingresos de colaboradores y contribuye a su calidad de vida y la de sus familias.

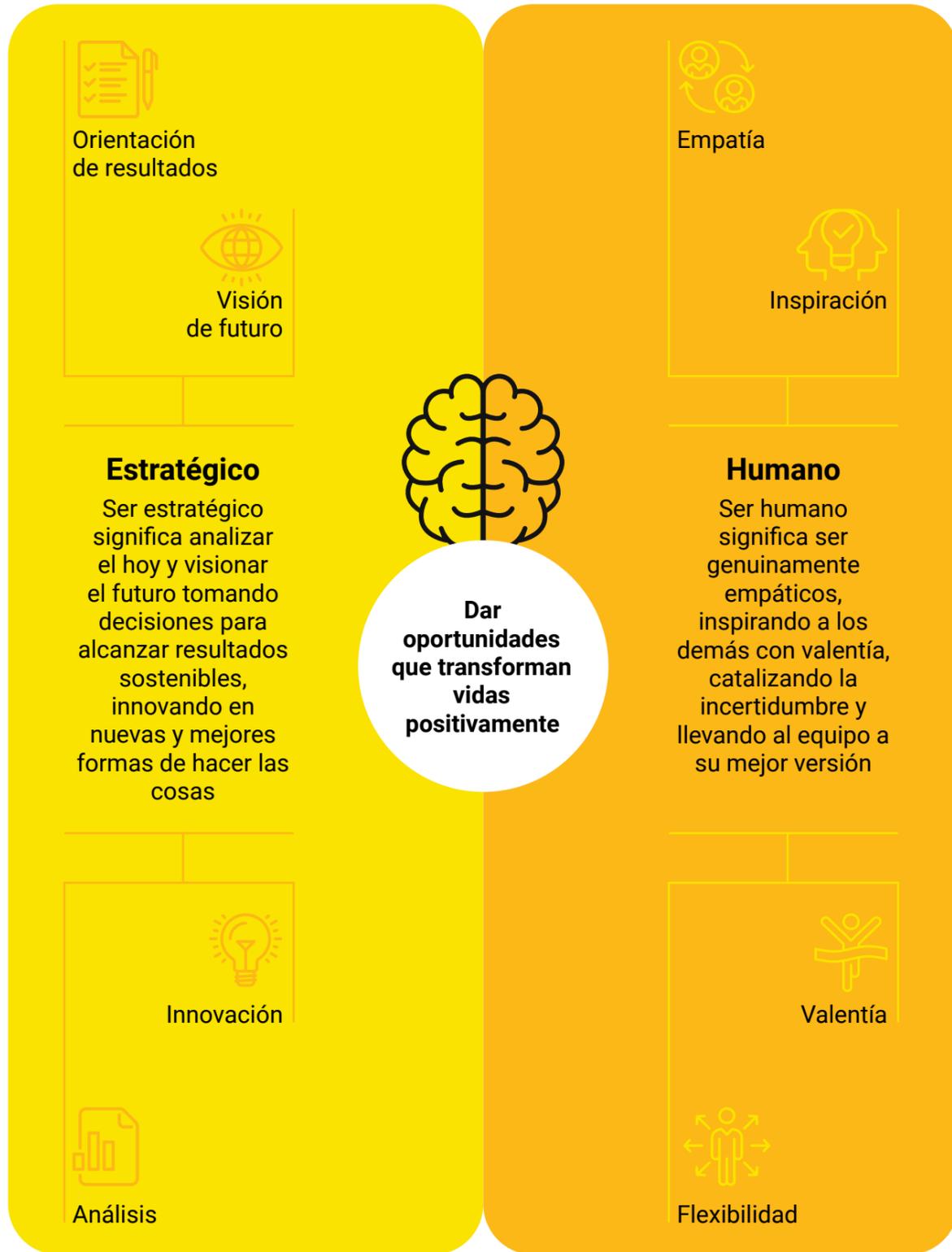
## Liderazgo consciente

Los líderes son en esencia los principales embajadores de la cultura de cualquier organización, de allí la importancia de construir un modelo de liderazgo que converse con la declaración cultural y la estrategia de la empresa.

El modelo de **liderazgo consciente de Tuya**, donde se unen el componente estratégico y el componente humano, se construyó de la mano de los colaboradores y los líderes, teniendo presente los retos que se enfrentan en la realidad actual. Así mismo, se desarrollaron herramientas que permitieran medir que tan cerca estaban estos líderes de ese modelo, descubrir quienes eran referentes y quienes necesitaban más apoyo, haciendo del liderazgo una fuente de motivación y compromiso con Tuya y con los resultados. **Más de 50 horas de conversaciones formativas con líderes, equipándolos con herramientas esenciales para gestionar equipos**, incluyendo cápsulas informativas, un kit de herramientas para conversaciones efectivas y el desarrollo de un sitio de liderazgo actualizado periódicamente con temas relevantes, abarcando dimensiones del ser, saber y hacer.

**El compromiso con el liderazgo consciente continuará siendo una prioridad, convencidos de que un modelo equilibrado entre lo estratégico y lo humano es clave para el éxito sostenible de Tuya.**

## LIDERAZGO CONSCIENTE



De acuerdo con el Liderómetro 2024 (herramienta de medición del liderazgo), el liderazgo en Tuya es reconocido por sus características inclusivas y colaborativas, así como por su capacidad para generar un entorno de trabajo positivo. Principales Características del Liderazgo en Tuya:

- » Estilo inclusivo y colaborativo
- » Apoyo emocional y motivación
- » Integridad y ética
- » Carisma y confianza

### EXPERIENCIA:

# 4,6/5

### MOTIVACIÓN:

# 4,6/5

Las emociones predominantes que los líderes generan en sus equipos incluyen compromiso, agradecimiento y felicidad, reafirmando el impacto positivo de un liderazgo consciente.

## HISTORIAS DE LÍDERES REFERENTES

**Paula Gallego- VP Tecnología**



**Juan Carlos Velásquez - VP legal y aseguramiento**



**Tatiana Ospina - Líder Evolución de cobranzas**

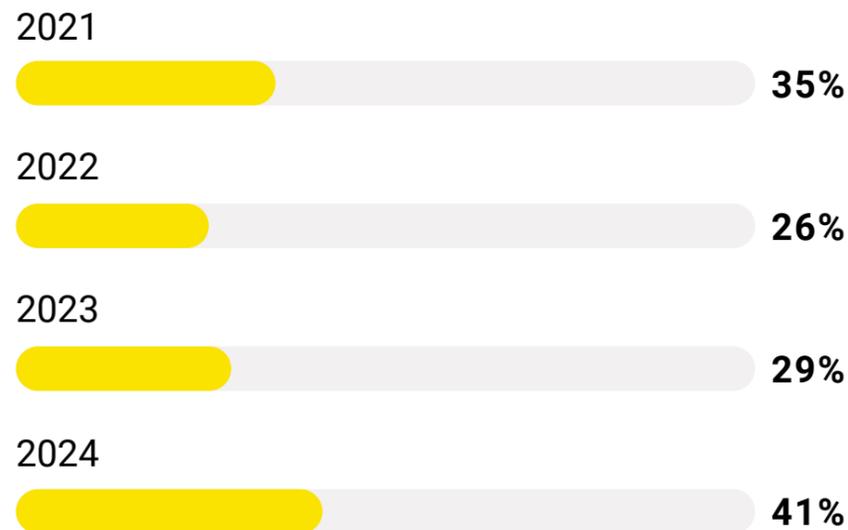


## Rodearse del mejor talento

Tuya reconoce que el desarrollo de su estrategia depende en gran medida de la cultura organizacional, el liderazgo y el talento de los colaboradores que aporta diariamente en la construcción de las soluciones financieras que transforman la vida de los clientes positivamente. Tomando esta premisa, **atraer, desarrollar y fidelizar el mejor talento, se convierte en una prioridad en la compañía.**

**GRI 401-1** Durante 2024, Tuya fortaleció su marca empleadora visibilizando y posicionando la propuesta de valor como empleador, destacando el desarrollo profesional, la equidad y el bienestar laboral brindado dentro de la empresa. Se implementaron estrategias para captar a los mejores profesionales, asegurando que cada persona seleccionada se conectara con la cultura de Tuya, además, promovió su talento interno a nuevos retos profesionales, **logrando que el 54% de las vacantes fueron cubiertas por colaboradores y el 54% de esos ascensos fueran ocupados por mujeres.**

### PORCENTAJE DE NUEVAS CONTRATACIONES

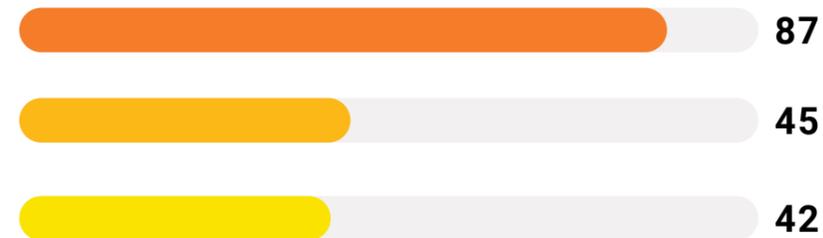


En 2024 se contrataron 461 nuevos empleados de los cuales 268 fueron mujeres y 193 fueron hombres.

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 2024, 125 personas tuvieron la oportunidad de cambiar de cargo, moviéndose hacia nuevos retos que renuevan sus conocimientos.

### MOVIMIENTOS HORIZONTALES Y VERTICALES POR SEXO

#### Movimientos horizontales



#### Movimientos verticales



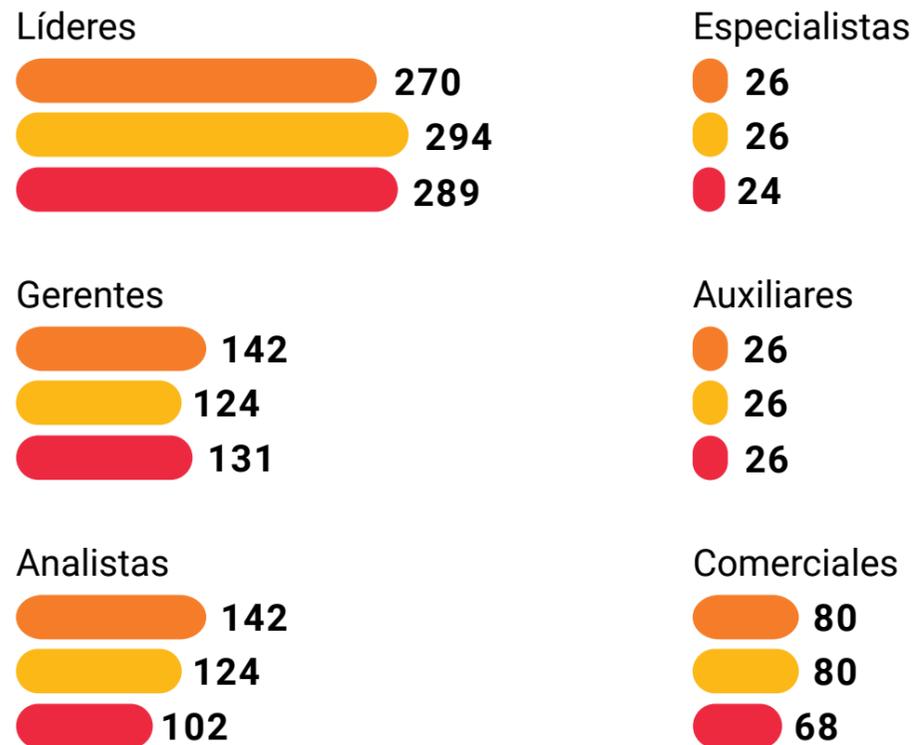
● Total ● Mujeres ● Hombres



## Desarrollo de habilidades y competencias

En Tuya se promueve el aprendizaje continuo basado en la experimentación, la interacción y el trabajo en equipo, por ello invirtió significativamente en programas de formación, con 1.247 horas de formación y más de \$169.797.600 invertidos en capacitación. También otorgó auxilios económicos a colaboradores para continuar sus estudios en educación superior incentivando la profesionalización.

### GRI 404-1 PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO



● Hombres ● Mujeres ● Promedio hora

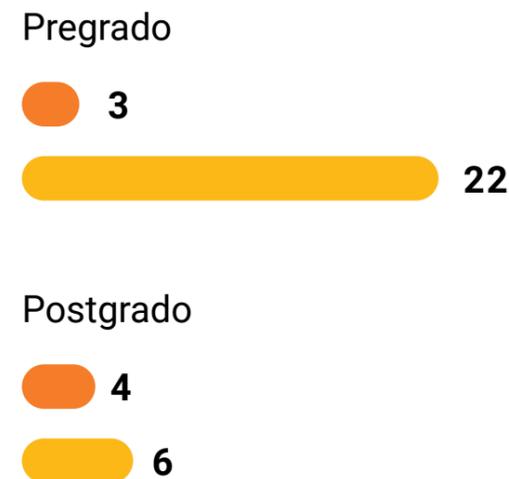
## Fondo Educativo un incentivo para el crecimiento profesional

En Tuya la formación académica es una ruta clave para el crecimiento personal y profesional de las personas, es por esto por lo que 2 veces al año se otorga un auxilio económico dirigido a estudiantes de programas de educación superior, que premia el buen rendimiento académico de los colaboradores.

### FONDO EDUCATIVO 2024-I



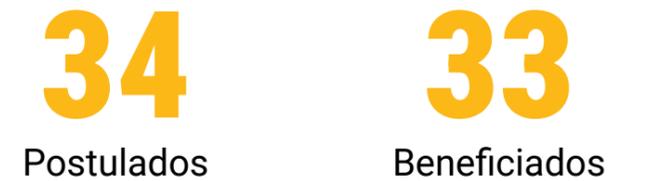
#### GANADORES Nivel educativo



#### TOTAL



### FONDO EDUCATIVO 2022-II



#### GANADORES Nivel educativo



#### TOTAL



## OTROS CURSOS

CURSO	# TOTAL EMPLEADOS	# Empleados que hicieron los cursos	Porcentaje de cumplimiento Tuya	# Terceros que hicieron el curso
Riesgo de Crédito	<b>1598</b>	1319	83%	N/A
SIAR		1534	96%	N/A
Cumplimiento (SARLAF)		1542	96%	338
Continuidad del Negocio		1549	97%	307
Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)		1490	93%	338
Ética Transparencia y Buen Gobierno		1540	96%	341
Seguridad de la información y Ciberseguridad		1447	91%	373
SAC		1474	92%	366
SARO		1547	97%	311

Rodearse del mejor talento requiere planificación y disciplina, garantizar tener el talento correcto en el lugar correcto, en el momento correcto, alineando el potencial y desempeño de los colaboradores con las necesidades estratégicas de la organización. Tuya tuvo avances importantes en la planificación de talento y logró identificar los roles claves y las personas y conocimientos estratégicos para acompañar los retos de la Compañía, diseñando programas como las **Talent Review** y el **HUB de Talentos**, donde se busca identificar y desarrollar el potencial de las personas, asegurando la continuidad y la sostenibilidad del negocio.

### Evaluación de desempeño y competencias

**GRI 404-3** Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera

Las cifras presentadas en este informe corresponden a los resultados obtenidos durante la evaluación del año 2023, un período en el que se implementaron estrategias clave para fortalecer el desempeño y el desarrollo del talento organizacional. El 37%<sup>3</sup> de empleados recibieron una evaluación periódica de desempeño y competencias. Estas valoraciones reflejan el compromiso de Tuya con la excelencia en la gestión del talento, asegurando que los líderes y colaboradores estén alineados con las competencias de la compañía.

<sup>3</sup>La evaluación de desempeño aplica para analistas en adelante, además al realizarse año vencido solo se toman personas que permanecieron en la Compañía hasta el 30 de septiembre del 2023.

Es importante destacar que, para el próximo Informe de Gestión 2025, se incluirán los resultados correspondientes al año 2024, consolidando así una visión integral y continua del progreso y las mejoras alcanzadas en el marco de la estrategia de planificación de talento. Este enfoque permite a Tuya avanzar hacia la construcción de un liderazgo consciente y una organización sostenible.

Cargo	Porcentaje total empleados que realizaron evaluación de desempeño
Líder	89%
Gerente	100%
Analistas	88%
Especialistas	89%
Auxiliares	NA
Comerciales	NA
<b>Total</b>	<b>91%</b>

## Bienestar integral

Tener un equipo de alto desempeño y personas que se conecten con la organización, exige ir más allá de la normatividad colombiana. Es por eso que, en Tuya, se gestiona el clima laboral, el riesgo

psicosocial y el bienestar integral de los colaboradores de forma permanente, con el objetivo de mantener condiciones laborales extraordinarias que también transformen la vida de los colaboradores positivamente.

## Mediciones de clima y riesgo psicosocial

En Tuya, se realizan diagnósticos de clima laboral regularmente para evaluar y mejorar la motivación, el vínculo y la satisfacción de los colaboradores. Desde el año 2020, emociones como la incertidumbre, el estrés y el agotamiento se han hecho más presentes en la humanidad. Para los colaboradores de Tuya no ha sido la excepción. Sin embargo, la fortaleza de la cultura y el liderazgo de la Compañía, hicieron que, en 2024, las emociones positivas recuperaran su protagonismo, el 60% de los colaboradores manifiestan tener emociones positivas sobre Tuya, donde la tranquilidad y la alegría predominan.

Tuya ha mantenido un entorno laboral positivo y saludable, y **9 de cada 10 colaboradores siguen considerando que Tuya es un gran lugar para trabajar, con un índice de ambiente laboral del 92%.**

En la encuesta de Riesgo Psicosocial, realizada en mayo de 2024, los colaboradores expresaron sentirse respetados y seguros en sus espacios laborales, destacando el entorno laboral como un lugar de apoyo y equilibrio emocional. La Compañía ha estado trabajando arduamente en generar estrategias para fortalecer la cultura, el clima y mejorar la experiencia de los empleados dentro de las posibilidades, la creatividad y la recursividad.

Desde hace 6 años consecutivos se mantiene **un nivel bajo el Riesgo Psicosocial**<sup>4</sup>, por esta razón y de acuerdo con la



INFORME DE GESTIÓN 2024

normatividad vigente se realiza la medición cada 2 años y la próxima será en el año 2026, durante este tiempo se llevarán a cabo la intervención y gestión para mejorar cada día más el nivel de riesgo psicosocial, velando por un equilibrio entre la vida laboral, extralaboral y los factores individuales.

## ÍNDICE DE AMBIENTE LABORAL (IAL)

Clima



● 2021 ● 2022 ● 2023 ● 2024

<sup>4</sup>Conclusión del informe de la medición de Riesgo Psicosocial 2024 por el proveedor experto PSICOL

## ESTO ES LO QUE DICEN LOS EMPLEADOS EN LOS DIAGNÓSTICOS:

“Es un lugar que tiene un **ambiente laboral excelente**”.



“Me siento **muy agradecido** de poder trabajar para esta gran compañía”.

“Tuya es **excelente compañía para laborar** y para **crecer** en todo sentido, personal y profesionalmente”.



Tuya es un buen lugar para trabajar, **ofrece grandes beneficios emocionales** y cada persona se preocupa por los demás y está dispuesta a **ayudar**”.



“Es una compañía que **permite cumplir sueños**”.



### ESTRATEGIA DE BIENESTAR INTEGRAL



Dimención Fisica



Dimension Mental



Dimensión Financiera



Dimensión Equilibrio Vida Trabajo

### Dimensión Física y Mental: Personas sanas y seguras

**GRI 403-1, GRI 403-3, GRI 403-6 y GRI 403-7**

Tuya prioriza el bienestar físico y mental de sus colaboradores mediante un entorno laboral saludable y seguro, implementando programas y estrategias para la salud y seguridad en el trabajo que exige la normatividad Colombia y tomando como base el SG-SST y los resultados de las mediciones antes mencionadas.

La Compañía ha desarrollado un Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) que evoluciona continuamente para garantizar condiciones óptimas de trabajo, auditado anualmente. **La auditoría interna califica el SG SST de Tuya como Satisfactoria por cuarto año consecutivo**, resaltando la gestión de este sistema y el blindaje jurídico como cumplimiento legal, se resaltan los siguientes indicadores de gestión:

En Tuya, el bienestar de las personas se gestiona a través de una estrategia que conecta a los colaboradores con sus sueños, propósito de vida, aspiraciones y necesidades. Este enfoque parte del reconocimiento de los empleados como seres integrales, y de la convicción de que el equilibrio entre las dimensiones física, mental, financiera, social y laboral impactan directamente en su calidad de vida.

En línea con esta visión y con los resultados de las mediciones de clima laboral y la encuesta de riesgo psicosocial, Tuya desarrolló una propuesta de valor integral que busca aportar positivamente en cada una de estas dimensiones principales mediante beneficios diseñados para mejorar su bienestar.

### INDICADORES SG SST 2024

Plan de trabajo SG SST | **Meta 95%**



Plan de Formación | **Meta 95%**



Cobertura de Formación | **Meta 80%**



Plan de Emergencias | **Meta 100%**



Estándares Mínimos | **Meta 90%**



Requisitos Legales | **Meta 100%**



Programa Vigilancia Osteomuscular | **Meta 90%**



Simulacro de emergencias | **Meta 90%**



Programa P y P salud integral | **Meta 90%**



Programas Riesgos Prioritarios | **Meta 90%**



Gestión de reincorporación laboral | **Meta 100%**





**Iniciativas de Salud Física:** implementación de programas como vigilancia osteomuscular, conservación de la voz, movilidad segura y prevención de accidentes para abordar riesgos específicos y fomentar la salud física.



**Iniciativas de Salud Mental:** implementación de iniciativas para el bienestar emocional de sus colaboradores, como el programa "Estamos Cerca" y el Convenio de Red de Amor, ofreciendo apoyo psicológico confidencial. Tuya ha creado escuelas con propósito en salud mental para intervenir en el riesgo psicosocial y acompañar la salud mental, logrando una gran acogida y participación.



**Jornadas de Salud y Bienestar:** realización de jornadas de salud y bienestar llamadas "Estar Bien" para promover el cuidado preventivo del cuerpo y la mente, con actividades gestionadas con aliados como EPS, ARL y Fondos de Empleados.



**Cifras Clave en Seguridad y Salud:** En 2024, Tuya reportó:

- » **Un ausentismo por causa médica del 2,51%**
- » **Una tasa de accidentalidad de 0,42**
- » **Ningún caso de enfermedades laborales, destacando su compromiso con la seguridad y salud.**

## Dimensión Financiera

Siendo coherente y consciente de la importancia de brindar educación financiera para que las personas puedan tomar decisiones conscientes y convenientes para su bienestar financiero, en 2024 Tuya fortaleció los espacios formativos para los colaboradores en temas relevantes como cesantías, pensiones, manejo de finanzas personales, finanzas emocionales y opciones de inversión y ahorro, con una participación promedio de 250 personas por sesión.

Adicional a esto, Tuya continúa otorgando créditos con condiciones preferenciales, permitiendo a los colaboradores alcanzar sus metas financieras y familiares. Estos beneficios han permitido a muchos colaboradores avanzar en proyectos personales, como adquirir vivienda, consolidar deudas y financiar estudios, mejorando significativamente su bienestar financiero.

### Impactos de la dimensión de Bienestar financiero

- 1 Mentorías financieras basadas en ciencias del comportamiento.
- 2 Más de 275 ampliaciones de plazo mejoraron el flujo de caja mensual de los colaboradores.
- 3 60 colaboradores accedieron al beneficio de tasa preferencial en créditos de vivienda, acercándose al sueño de tener casa propia.
- 4 Tuya desembolsó más de 160 créditos con tasas de interés preferenciales y más de 100 libranzas a través de aliados como Bancolombia y Comfama.

**5** Se fortaleció el emprendimiento como una vía para mejorar los ingresos y la estabilidad familiar. Más de 70 emprendedores de Tuya hacen parte de la comunidad, participaron en 2 Ferias de Emprendimiento, logrando mejorar sus ingresos. Adicional recibieron formaciones gratuitas en marca, marketing digital e inteligencia artificial.

Feria de Emprendimiento con la tribu de emprendedores



## Dimensión Equilibrio Vida-Trabajo

Tuya promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal mediante estrategias y beneficios como esquemas de trabajo flexibles, opciones de horarios flexibles y días libres adicionales. Estas iniciativas buscan crear un entorno de trabajo saludable y motivador para sus empleados.

### PORCENTAJE DE EMPLEADOS POR MODALIDAD DE TRABAJO



Adicionalmente, los beneficios de tiempos aplican para el 100% de los empleados en lo que se destaca tiempo libre para disfrutar el día del cumpleaños, compartir en familia con un día adicional por semestre, disfrutar de tiempo flexible en semana santa y en las navidades se tiene la posibilidad de disfrutar una de las dos fechas de festividades que son el 24 o 31 de diciembre. Esta dimensión de tiempo es una estrategia para cuidar de las personas y brindar un equilibrio vida – trabajo.

## GRI 401-2 PRESTACIONES PARA LOS EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO

### Prima de vacaciones\*

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



### Prima extralegal de Junio\*

Prestación Extralegal. Complemento monetario correspondiente a 15 días de sueldo



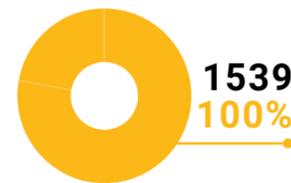
### Bonificación extralegal de diciembre\*

Prestación Extralegal. Complemento monetario correspondiente a 7 días de sueldo



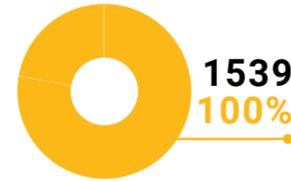
### Cesantías\*\*

Prestación Legal Se consideran como un ahorro para cuando una esta cesante o para suplir necesidades de vivienda y educación



### Intereses de cesantía\*\*

Prestación Legal Se consideran como un ahorro



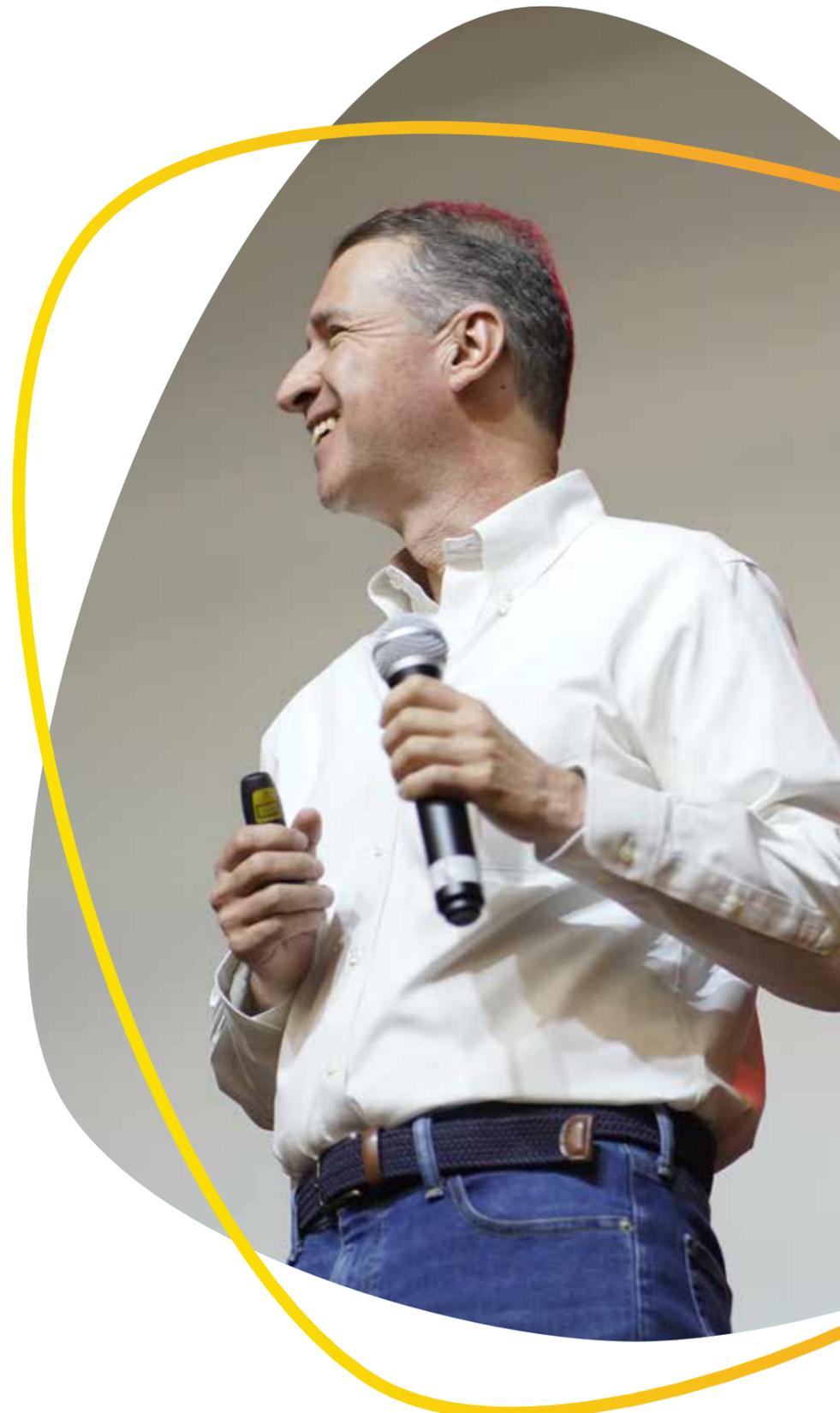
### Prima Legal\*\*

Prestación Legal. Corresponden a un reconocimiento económico por labor y tiempo de servicios



\*Este beneficio extralegal aplica para cargos de auxiliares

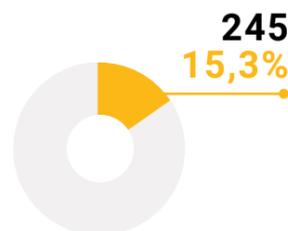
\*\*Estos beneficios extralegales no aplica para personas con salarios integrales.





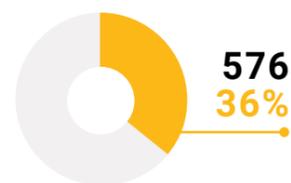
### Crédito Tuya

Crédito de Libre Inversión ofrecido por la compañía con una tasa de Interés Preferencial DTF, de las más bajas del mercado.



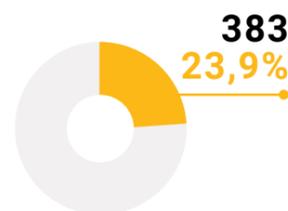
### Fondos de Empleados

Los fondos de empleados son unos aliados claves que brindan herramientas para promover el bienestar financiero y emocional de los colaboradores y sus familias, facilitando el acceso a recursos y servicios que contribuyen al cumplimiento de sus metas personales y profesionales.



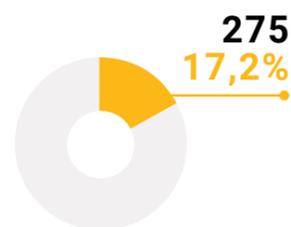
### Pólizas de Salud

Auxilio de salud que se brinda para los diferentes planes de salud como Salud para Todos, Sura Clásica o Global, Coomeva Medicina Prepagada.



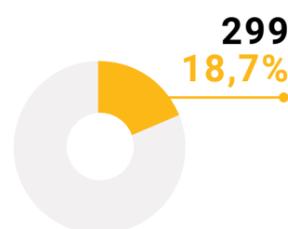
### Modificaciones de Cuota

Posibilidad de ampliar el plazo en las tarjetas de crédito de tal manera que los colaboradores puedan disminuir su cuota mensual y liberar su flujo de caja.



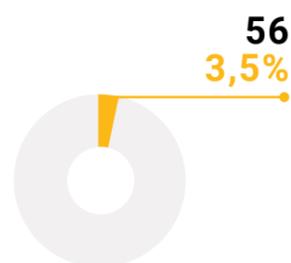
### Otras Pólizas\*

Pólizas y convenios con diferentes aliados que brindan bienestar a los colaboradores en planes de Telemedicina, Autos, Exequial .



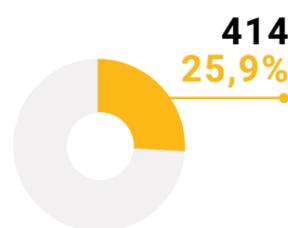
### Fondo Educativo

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.



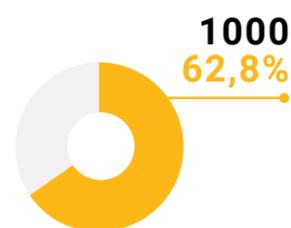
### Convenios y Libranzas

Libranza con Bancolombia o la caja de Compensación Comfama con tasas de interés competitivas .



### Beneficios de Tarjeta Tuya

Tuya cubre la cuota de manejo en las tarjetas de crédito que los colaboradores tienen con la compañía, adicional ofrece una tasa de interés preferencial.



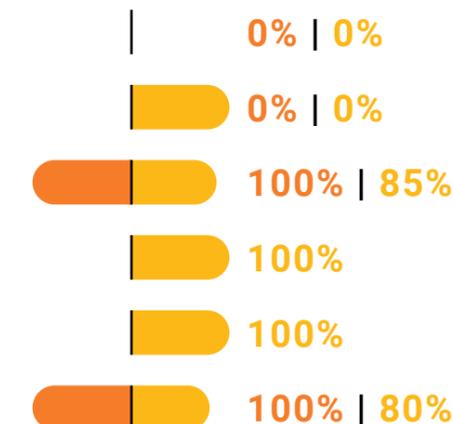
## GRI 401-3 Permiso parental

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 empleados que se han acogido al permiso parental



### Porcentaje empleados que se han acogido al permiso parental y seguían siendo empleados luego de 12 meses



● Hombres ● Mujeres

De forma transversal a la estrategia de bienestar, los Fondos de Empleados y las Cajas de Compensación son aliados clave para promover el bienestar financiero y emocional de los colaboradores de Tuya y sus familias. Durante 2024, estos fondos han ofrecido líneas de crédito accesibles, programas de apoyo económico y social, y actividades que fortalecen la estabilidad financiera y emocional. Dentro de los servicios más usados y valorados se encuentran los Centros Vacacionales y adquisición de pólizas (autos y salud) y créditos. 576 empleados se encuentran afiliados en alguno de los 3 fondos de empleados (Presente, Fec, FeBancolombia). Además, las Cajas de Compensación han proporcionado beneficios adicionales como servicios de educación, recreación, cultura y vivienda, impactando positivamente la calidad de vida de los empleados y sus familias.



## Transformación de talento

Si la organización evoluciona, las personas que la integran y los procesos que se operan lo hicieron primero. Es por eso por lo que la transformación liderada desde el frente de Talento durante el 2024 estuvo enfocada en adaptar la estructura organizacional y la forma de trabajo ágil de Tuya para acompañar los retos del negocio y aportar a los resultados y en mejorar la experiencia del colaborador adoptando mecanismos automatizados y tecnología para los procesos de talento.



**Agilidad evolutiva:** Tuya ha implementado una agilidad evolutiva permitiendo adaptarse rápidamente a cambios del mercado, enfocándose en el valor para el aliado y los clientes y la sostenibilidad del negocio, interviniendo la estructura organizacional, las prácticas ágiles y las trayectorias de carrera de diferentes roles.



**Prácticas de Kanban y Lean:** se exploraron e implementaron prácticas de Kanban y Lean en diferentes equipos, mejorando la priorización, balance entre demanda y capacidad, y tiempos de respuesta en operaciones y riesgos.



**Transformación del modelo de atención al empleado:** Tuya ha

mejorado el modelo de atención al empleado, incrementando la eficiencia y calidad en la respuesta, reduciendo la carga operativa y facilitando la toma de decisiones estratégicas. Para ello, ha optimizado parte de la tecnología existente y ha migrado a otras soluciones que se adapten mejor a los retos actuales en procesos claves como la atracción del talento.

## Estrategia de talento 2025

Para Tuya es fundamental alinear la estrategia de Talento con la estrategia de la Compañía y del negocio, por lo que para 2025, el fortalecimiento de **una cultura con mentalidad de crecimiento**, alto desempeño y productividad, donde las formas de trabajo ágiles aportan foco y velocidad en la entrega de valor, continúan siendo protagonistas para asegurar que los equipos estén alineados con la estrategia y los objetivos de la empresa.

Seguirá siendo una prioridad rodearse del mejor talento y acelerar los ciclos de desarrollo de habilidades y competencias, así como fidelizar y cuidar de las personas, cumpliendo el compromiso de acompañarlos desde el Bienestar Integral con foco en salud financiera, física y mental.

**Compromiso con el desempeño y los resultados... cuidado y desarrollo de las personas.**



# ECOSISTEMA DE ALIADOS



# ECOSISTEMA DE ALIADOS

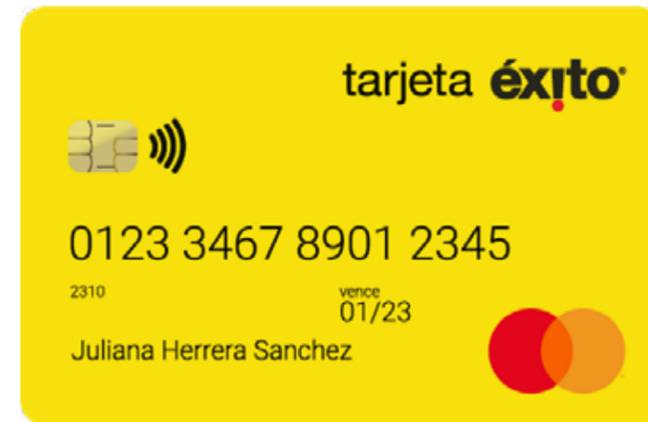
## Alianzas con propósito

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.



En colaboración con Grupo Éxito, se promueve la inclusión financiera en todo el territorio colombiano a través de una **extensa red de más de 490 tiendas en 23 departamentos**. Esta iniciativa ofrece a los clientes la posibilidad de realizar sus sueños y los de sus familias, creando experiencias únicas, positivas y valiosas que acompañen los distintos momentos de su vida. Garantiza, además, productos de alta calidad a precios competitivos y está respaldada por soluciones financieras que ayudan a cumplir estos sueños.

Iniciativas como "Precios Insuperables" y los descuentos diarios con Tarjeta Éxito han concretado este propósito, proporcionando verdaderas alternativas de ahorro para el bolsillo de los colombianos. Estas estrategias, que han evolucionado con el tiempo, ahora están presentes en todas las tiendas del Grupo Éxito a lo largo y ancho del país, llevando esperanza y alivio económico a millones de hogares.

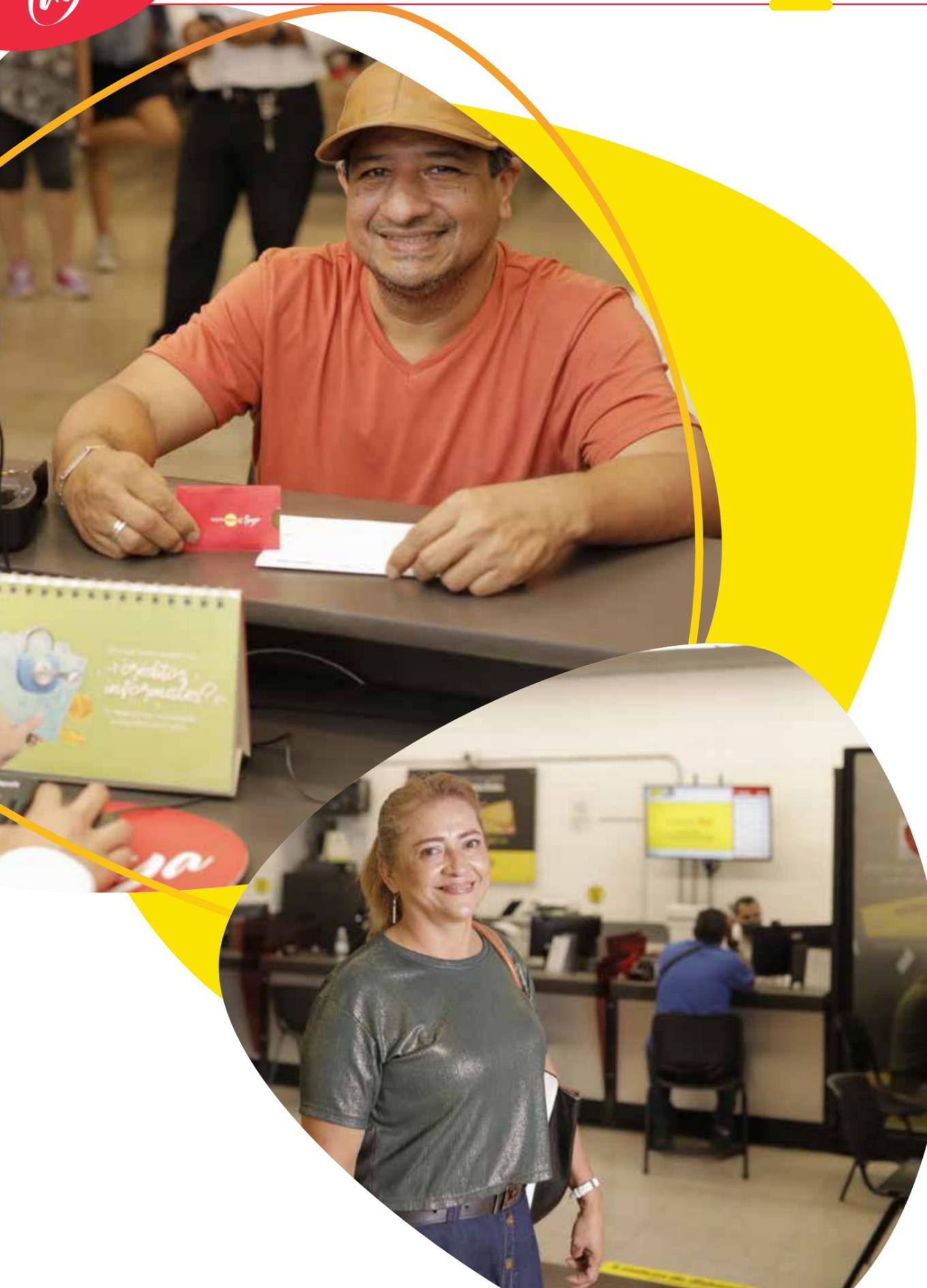


Con su portafolio de productos, Tuya no solo contribuye a la inclusión financiera, sino también al bienestar económico y social del país, facilitando la vida de los clientes en temas de acceso a la salud, asistencia al hogar y acceso digital.

Tuya implementó soluciones financieras innovadoras para fortalecer la propuesta de valor de sus aliados, fidelizar a los clientes y acompañarlos en su vida cotidiana, cubriendo sus necesidades de financiación. Esto se reflejó en:

- » Ser el principal medio de financiación en el Éxito, con el 58% de las ventas, apalancado en la financiación de productos de electrodigital.





- » Más del 85% 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 logró un crecimiento del 24% en el número de clientes que compran en canales digitales frente a 2023, lo que ratifica el propósito de continuar aportando a la inclusión digital del país.
- » Se lanzó el producto de financiación: CrediÉxito con el Fondo Nacional de Garantías (FNG) para que más clientes pudieran tener acceso al sistema financiero y poder financiar categorías de bienestar como neveras, lavadoras, televisores y celulares.



- » Se diversificó los canales para que los clientes puedan cambiar las cuotas de sus compras y avances a través de la App Tuya, con diferentes formas de hacerlo como pago mínimo alterno y ajuste su cuota. Lo anterior, con el fin de apoyar a los clientes para que tengan control de sus finanzas y disminución de sus cuotas mensuales cuando así lo requieran.



- » Nuevas estrategias de ahorro con el Retail con el objetivo de aliviar el bolsillo de los colombianos, trabajando día a día para hacer sus compras más económicas mediante estrategias como precios insuperables, mi descuento, miércoles de carnes frescas y martes del campo.
- » Cerca del 50% de los clientes pueden acumular puntos en la plataforma de lealtad más grande de Colombia Puntos Colombia, en el cual acumulan puntos por sus compras con Tarjeta Éxito y Carulla, los que pueden redimir en un gran ecosistema por productos/beneficios en Grupo Éxito o en más de 500 marcas aliadas.





Alkosto es uno de los principales retailers del país, reconocido por ser líder en tecnología y 100% colombiano. **La alianza entre Alkosto y Tuya inició hace más de 11 años** con el objetivo de brindar una tarjeta de crédito que ofrezca la posibilidad de financiar las compras en las tiendas Alkosto y Ktronix, y además proporciona beneficios adicionales a sus usuarios. Hoy en día, continúa siendo mono producto y cuenta **con 410.000 clientes vinculados con tarjeta de crédito Alkosto Mastercard.**



La visión estratégica de la alianza está centrada en el cliente, enfocada en dos verticales:

- » La entrega de una experiencia positiva de principio a fin.
- » Una propuesta de valor alineada al retail, con el propósito de tener **la tarjeta de crédito con el mejor servicio al cliente del país.**

La estrategia de distribución actual es a través del canal físico, permitiendo la compra inmediata, con una **cobertura del 100% en los Centros de Atención en todos los puntos de venta del aliado**, donde adicional a la solicitud de la tarjeta también se ofrece servicio posventa, como atención a PQRs, solicitud de saldos y cupos, entre otros.

La estrategia de servicio está enfocada en brindar soluciones al alcance del cliente a través de canales de autogestión: **App, WhatsApp, Portal transaccional y recaudo en línea**, donde hoy se atiende a más de 150.000 clientes. Para los más conservadores, los canales tradicionales son el centro telefónico de relacionamiento con el cliente y el servicio personalizado en centros de atención dentro de las tiendas.

Durante 2024, el foco estuvo en:

- 1 Fortalecer la **gestión de riesgos y cobranzas** con modelos analíticos para originación y mantenimiento, la segmentación por perfiles, los procesos y estándares de atención, para brindar un tratamiento diferenciado a los clientes.



Actualización de videos para CATT's con lenguajes de señas

**2** Continuar brindando **acompañamiento y soluciones a la medida** en la gestión de PQRS y la solución en primer contacto, partiendo de la inmersión en casuísticas y el conocimiento basado en datos que permiten generar la solución individual inmediata y masiva de manera anticipada.

**3** Promover la **propuesta de valor** a través de la entrega más hiperahorro y otros beneficios en el aliado con mayor visibilidad en las tiendas, promover el uso fuera de la tienda con la **campaña de botón ganador** y otorgar beneficios como **descuento en tasa**, *buy now pay later* (BNPL) o *cashback*, que por primera vez se probaron con los clientes y tuvieron buenos niveles de respuesta.

- » **Más de 3.800 clientes ganadores.**
- » **Cerca del 70% de los clientes ha hecho uso de la tarjeta al menos una vez en el año.**



**4** El top 3 de categorías de bienestar que consumen los clientes son grandes electrodomésticos, celulares y alimentos.

Para celebrar el aniversario número 11 de la alianza entre Alkosto y Tuya, un grupo de voluntarios conformado por empleados de Tuya y Alkosto, un cliente de la tarjeta y la Fundación Techo; llegaron al barrio Ciudad Bolívar en Bogotá para construir las casas de tres familias que soñaban con tener un lugar seguro donde vivir, esto refleja el compromiso de esta alianza para generar valor social y compartido.



**Beneficiario 2**

**Ana Isabel Gaona:** en su nueva casa sueña con tener una huerta para sentirse como en el campo, disfrutando de la tranquilidad y confort.



**Sebastián Walteros:** su nueva casa no solo es para él, la compartirá con los animales que cuida: perros, gatos, gallos, entre otros.

**Beneficiario 3**



**Beneficiario 1**

**Angela Nava:** su propósito es tener un hogar para ella y sus hijos y así logrará todos los sueños que tienen planeados.





## 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 2024 se enfocó en:



### El impacto social de los seguros y asistencias en el bienestar financiero de los clientes

De acuerdo con Fasecolda, 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 2024 fortaleció la oferta de seguros y asistencias, destacando el compromiso continuo con el bienestar de los clientes. 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 Tuya. Por eso, la más reciente transformación en el portafolio de seguros voluntarios responde a las nuevas necesidades del cliente y a la posibilidad de selección de coberturas de acuerdo con el momento de vida de cada consumidor: SEGUROS MODULARES.

A 2024 Tuya tuvo cerca de 1.200.000 clientes con protección en caso de muerte, incapacidad y desempleo; cerca del 88% están concentrados en ingresos menores a 4 SMMLV, además, durante el segundo semestre Tuya acompañó a más de 9.000 clientes con asistencias en telemedicina y orientación veterinaria, médico a domicilio, ambulancia por emergencia y asistencias al hogar.



## Garantías para tarjetas de crédito y créditos: como mecanismo para contribuir con la inclusión financiera del país

Las garantías crediticias son mecanismos que permiten contribuir con la inclusión financiera a través de aumentar el acceso y atender a personas tradicionalmente desatendidas por el sector financiero, donde genera valor compartido a todas las partes involucrada. Algunos de los beneficios por actor son:

### Para los clientes:

- » Reduce el costo del crédito, evitando que la personas acudan a prácticas perversas que menoscaban su bienestar financiero, como el endeudamiento con fuentes informales.
- » Aumenta el acceso a la financiación formal y por ende a construir un historial crediticio positivo, para luego poder acceder a productos más especializados del sector financiero como un crédito hipotecario o de vehículo que continúen mejorando su calidad de vida.
- » Promueve y facilita el consumo de las personas y familias, lo que ayuda a movilizar el comercio y la economía, contribuyendo con el crecimiento económico del país.

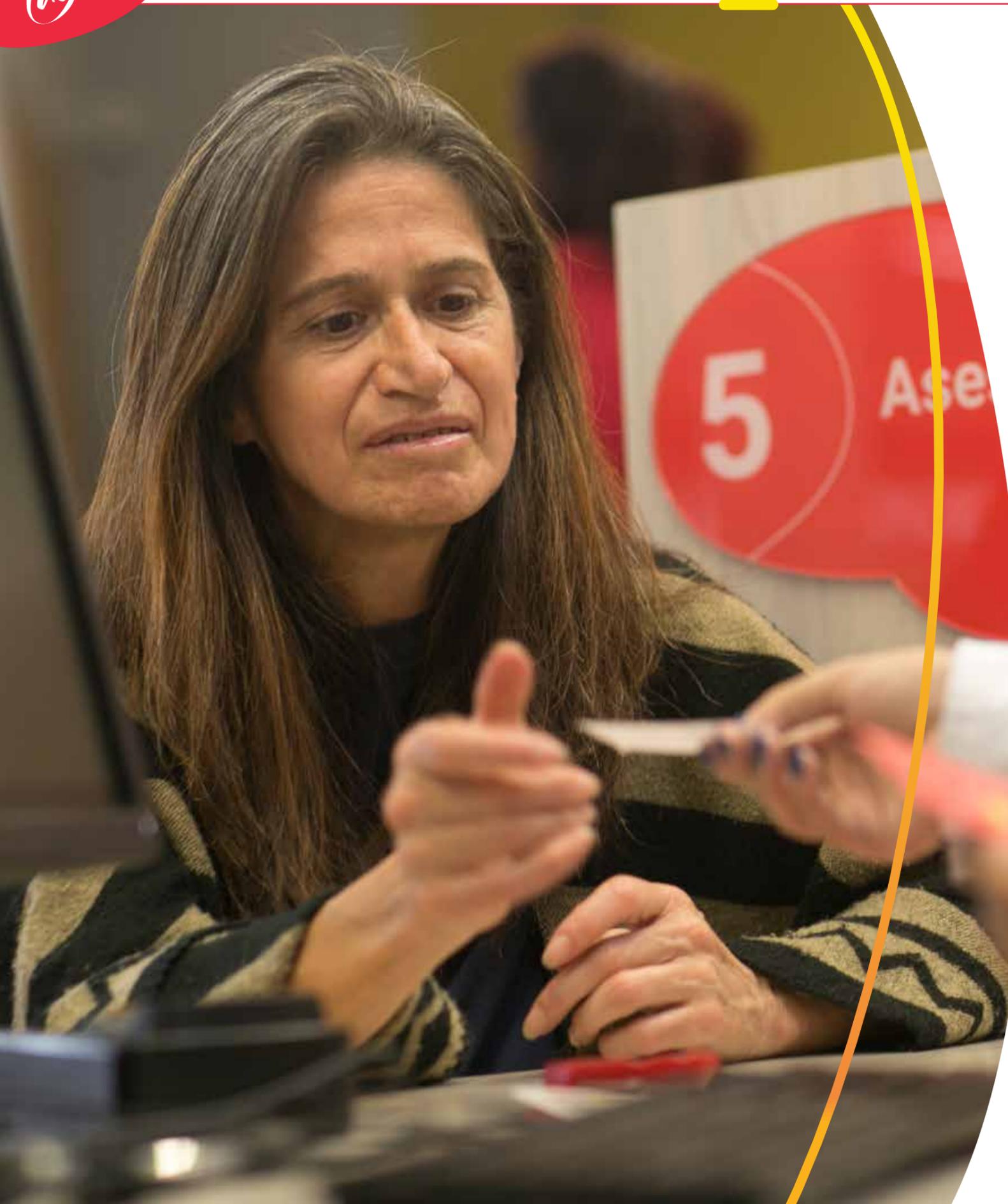
### Para la Compañía:

- » Reducen exposición al riesgo de la Compañía al compartirlo con los fondos de garantías.
- » Mejor ponderación de riesgo y por ende disminuye pérdidas, además de mejorar nivel de provisiones.
- » Mejores indicadores de calidad cartera.

### Para los fondos de garantías:

- » Incentivar el consumo responsable de las personas para contribuir con el crecimiento económico de Colombia.
- » Contribuir con la inclusión financiera de población tradicionalmente desatendida por el sector financiero y cerrar brechas económicas y sociales del país a través de la movilización de recursos con destinación específica.
- » Trabajar de la mano del sector privado y financiero para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, puntualmente:





Tuya consciente de este modelo de creación de valor compartido para la sociedad, decidió en 2024 realizar dos alianzas estratégicas con el Fondo de Garantías de Antioquia (FGA) y con el Fondo Nacional de Garantías (FNG), con el firme propósito de unir esfuerzos desde lo público y privado para brindar acceso y permitir atender segmentos de clientes no atendidos por la banca tradicional. Estas colaboraciones no solo refuerzan la estabilidad del producto, sino que también demuestra un enfoque proactivo hacia la inclusión financiera, al aprovechar recursos especializados y atender a las poblaciones que más necesitan financiamiento.



El compromiso de cerrar la brecha de inclusión y proporcionar acceso al crédito en Colombia mediante garantías refleja una iniciativa clave para promover el cierre de esta. En alianza con los dos fondos, se diseñó 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 impulsar el crecimiento económico y mejorar la calidad de vida al brindar oportunidades financieras a un espectro más amplio de la población.

Durante el 2024 se impactó a más de **15.067 clientes** y en 2025 se espera **lanzar un nuevo producto de crédito**, llegando a cerca de **18.000 clientes**.

Tuya llegó a quienes más lo necesitan, por ello de la mano del FGA se alcanzaron colocaciones en el 2024 por cerca de \$2.384 mm en créditos y más de 11.950 tarjetas de crédito. Por otro lado, con el FNG se definió llegar con un producto de crédito que tuviera un enfoque de género, y acercar la banca a más de 1.050 mujeres, asimismo, se otorgaron créditos por \$13.151 mm; buscando brindar oportunidades de financiación a los colombianos entre 1 y 4 SMMLV.

# INCLUSIÓN FINANCIERA



# INCLUSIÓN FINANCIERA

La inclusión financiera es un concepto de carácter multidimensional que incorpora elementos tanto del lado de la oferta de productos financieros como 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.

En el sector, la inclusión financiera se mide desde las siguientes dimensiones: acceso, uso, calidad y bienestar.





# APORTE DE TUYA A LA INCLUSIÓN FINANCIERA DEL PAÍS EN 2024

Aproximadamente el 65% de la población colombiana no tiene acceso a un crédito formal,<sup>5</sup> lo que se convierte en una trampa de pobreza, por esa razón 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 las mujeres es de 6,6 pp menor frente a la de los hombres (**91% de mujeres Vs 97,7 % de hombres**).

Teniendo en cuenta esta realidad, Tuya nació con el propósito de desarrollar un producto de financiación para los clientes del Grupo Éxito y con esto empezó a recorrer el camino de las alianzas, con un modelo de negocios B2B2C en el que se establece una relación entre el aliado, el cliente del aliado y Tuya. Además del Grupo Éxito, Tuya celebró en 2024 los 11 años de la alianza con Alkosto, otro jugador fuerte en el mercado del retail colombiano.

**El modelo de negocio de Tuya es 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.**

<sup>5</sup>Reporte de Inclusión Financiera, Banca de las Oportunidades 2023

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

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 movilizados 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 uso responsable de los productos que Tuya ofrece, con el objetivo de generar bienestar y mejorar su calidad de vida.

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.

En 2024 se incorporó en este tablero los resultados de los seguros, entendiendo estos productos como un mecanismo para profundizar la inclusión financiera y continuar cerrando brechas sociales. 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. A través de la colocación de tarjetas de crédito, nuestros clientes tienen acceso a los beneficios de los seguros que pueden adquirir de manera voluntaria.

A continuación, los logros desde las dimensiones de inclusión financiera en 2024:

## 1 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, seguros y asistencias 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 segmento oportunidad y de esta manera ayudarlos a crecer, acompañarlos y contribuir al cierre de esta brecha social.

Tuya durante el año 2024 brindó acceso por primera vez a un producto financiero a **más de 6.500** clientes. En toda su historia, la Compañía ha dado acceso al sistema financiero por primera vez a **más de 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 2024 **cerca 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 87.000 nuevos clientes** con este nivel de ingresos.

Cerca del **53% de los clientes de Tuya son mujeres** que, además, tienen un mejor comportamiento de pago con un índice de cartera vencida de 30 días de mora, **casi 1 punto porcentual por debajo del de los hombres**, contribuyendo a cerrar así la brecha de inclusión financiera que tienen las mujeres en el país.

Por otra parte, los seguros voluntarios tienen como objetivo indemnizar con una renta o un capital a las personas aseguradas y son productos financieros que

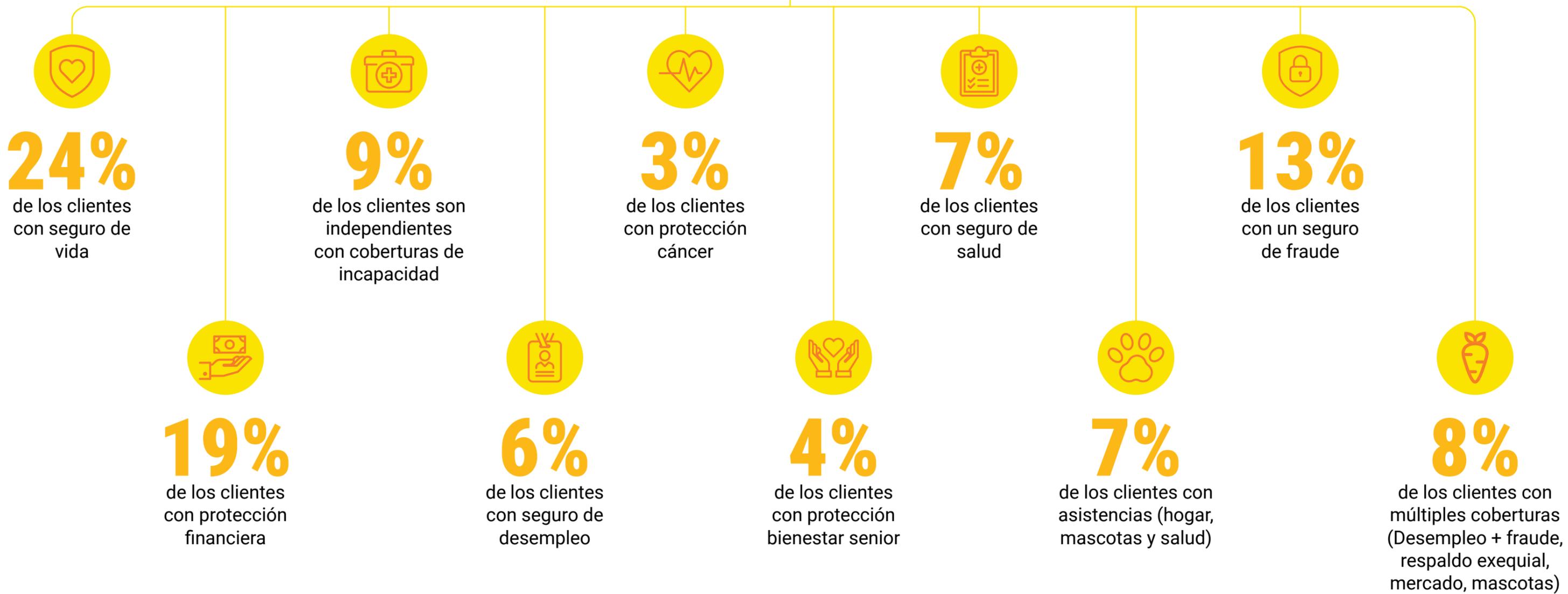


ayudan a las personas y familias a suavizar el consumo ante choques adversos como desempleo, enfermedad, fraude, entre otros.

Tuya consciente del impacto social del seguro y su contribución al bienestar financiero de sus clientes, durante el 2024 transformó su portafolio de seguros voluntarios y se enfocó en la protección, acceso digital y mejoramiento de la experiencia.

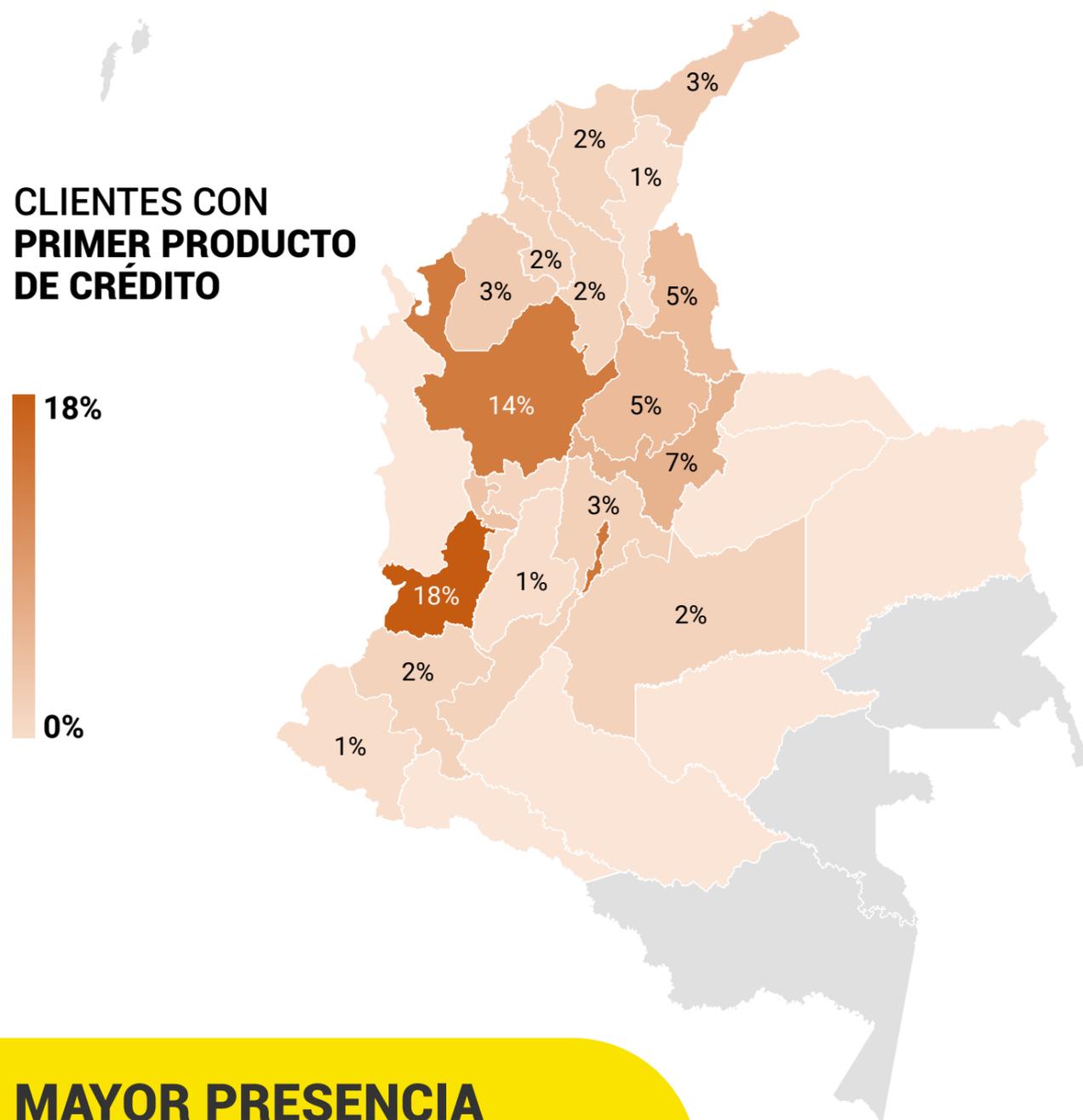
Vale la pena resaltar que en 2024 **más de 16.480 clientes** con ingresos de hasta 2 SMMLV fueron protegidos con seguros voluntarios vigentes, esto representa más del **19%** de los clientes en este rango de ingresos a los que se les ha dado acceso a un producto de crédito. Así mismo, en el año, más del **16%** de los clientes que han tenido acceso a un producto de crédito formal por primera vez, accedieron a los seguros.

# CLIENTES CON SEGURO VOLUNTARIO CON INGRESOS HASTA 2 SMMLV



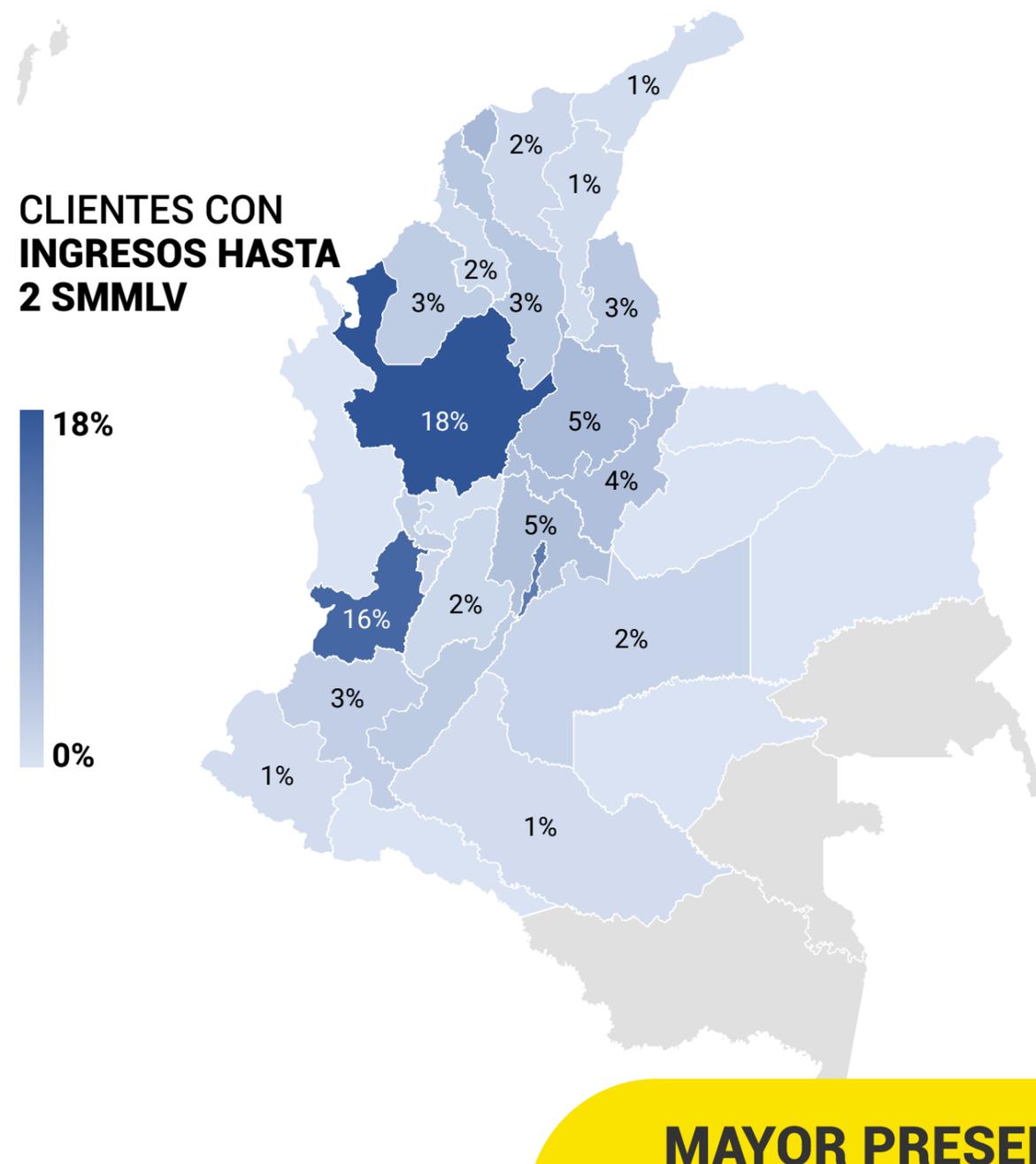
Para los seguros, las siguientes imágenes muestran la cobertura de clientes por lugar de residencia:

### CLIENTES CON PRIMER PRODUCTO DE CRÉDITO



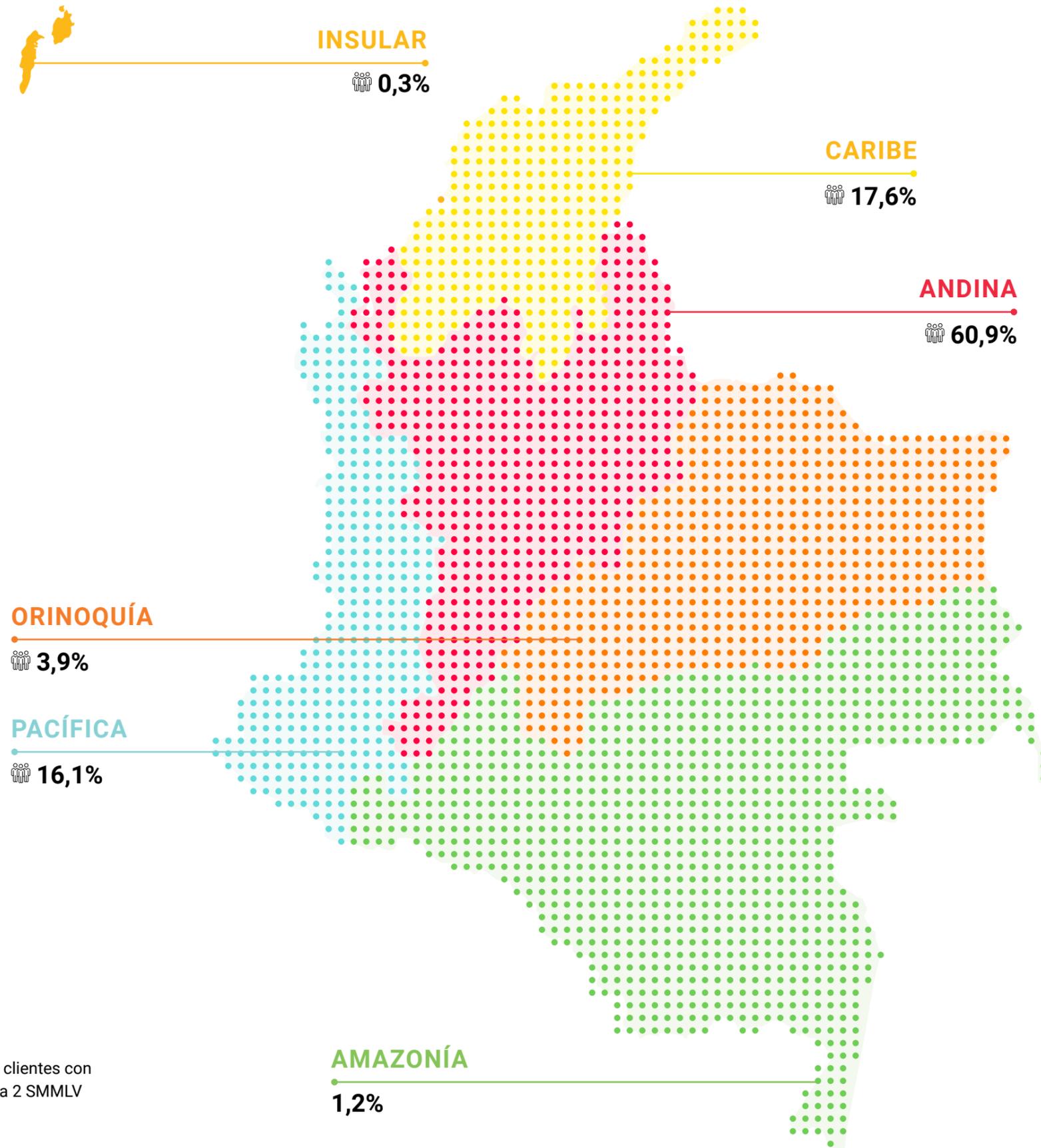
**MAYOR PRESENCIA EN VALLE DEL CAUCA, ANTIOQUIA Y BOGOTÁ.**

### CLIENTES CON INGRESOS HASTA 2 SMMLV



**MAYOR PRESENCIA EN ANTIOQUIA, VALLE DEL CAUCA Y BOGOTÁ.**

Actualmente Tuya, cuenta con un stock de cerca de 187.000 pólizas de seguros activos adquiridos con los productos financieros otorgados por la Compañía a clientes de hasta 2 SMMLV, de los cuales, el **44%** vive en una población catalogada como intermedia, **31%** reside en una población lejana y el **25%** en una ciudad principal. A su vez, es importante recalcar que, si bien el retail está presente en ciudades principales del territorio nacional, los clientes de Tuya clientes están distribuidos en todas las regiones de la siguiente manera:



Cobertura de clientes con seguros hasta 2 SMMLV

## 2 Uso

Tuya siendo banca retail ha recorrido un camino por cerca de 30 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, donde la dinámica de compras, visitas y comportamiento de compra de los clientes ha permitido brindar inclusión financiera.

No es suficiente con que los clientes tengan acceso a productos financieros, el uso de estos también importa. Por eso es relevante que, en 2024 cerca del **56% de los clientes a quienes se dio acceso por primera vez y cerca del 50% de los clientes con ingresos de hasta 2 SMMLV**, habrían usado sus productos en los últimos 90 días.

Tuya al estar presente en el ecosistema del retail ha ampliado su alcance para entregar la mayor oferta de soluciones financieras cotidianas a las personas, 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.
- » 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 o mayor calidad de vida a ese núcleo familiar.
- » La reclamación de un seguro es un soporte para los clientes en los momentos de mayor dificultad y vulnerabilidad, el **30%** de estas fueron destinadas a cubrir las necesidades generadas a partir de una hospitalización, el **28%** tuvo como destinación beneficiar al cliente por temas de incapacidad, el **13%** estuvo enfocada a ser el soporte en momentos de desempleo, el **11%** para protección en caso de robo y el **18%** incluye coberturas relacionadas con el bienestar familiar y del hogar.



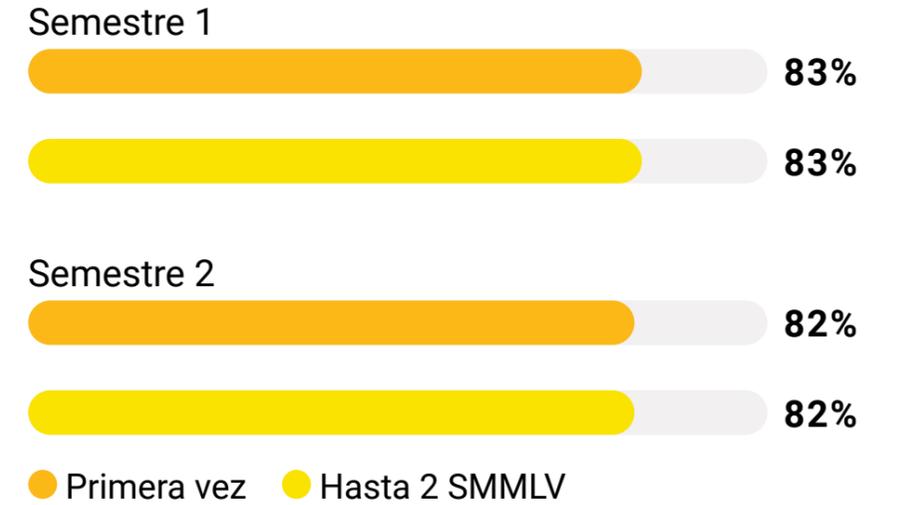
frecuentemente sus productos y servicios, para Tuya es un compromiso brindar una experiencia positiva y satisfactoria a sus clientes, al ser una Compañía cliente céntrica.

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?”

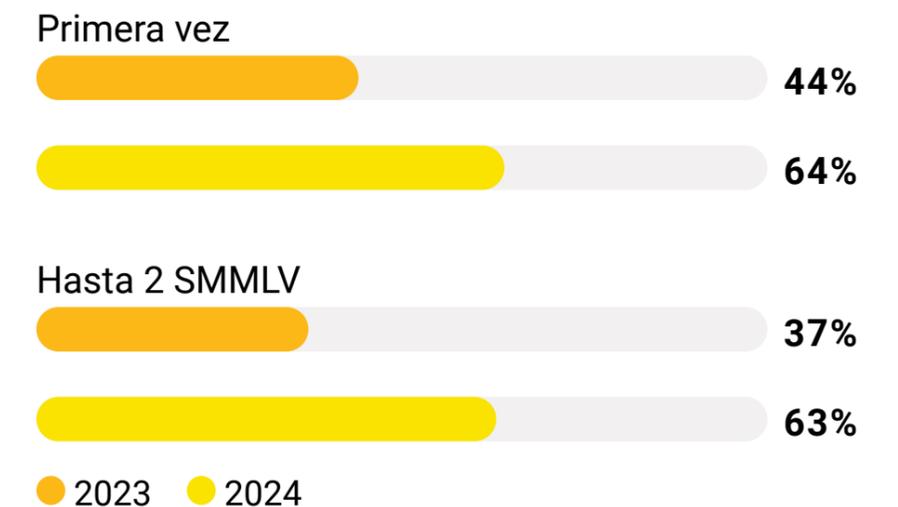
En 2024, el indicador de conocimiento financiero de los clientes se midió para cada uno de los segmentos anteriormente mencionados. Los resultados evidenciaron que más del 80% de los clientes encuestados tienen conocimiento sobre temas clave que garantizan un uso adecuado de sus productos y sus finanzas personales, lo que les permite tener un mejor bienestar financiero.

## INDICADOR CONOCIMIENTO FINANCIERO 2024



Además, el nivel de satisfacción (NPS) para los clientes “**Primera vez**” tuvo un crecimiento de **20,5** puntos porcentuales respecto al 2023 y para los clientes con “**ingresos de hasta 2 SMMLV**” tuvo un crecimiento de **26,4** puntos porcentuales respecto al 2023.

## NIVEL DE SATISFACCIÓN (NPS)



### 3 Calidad

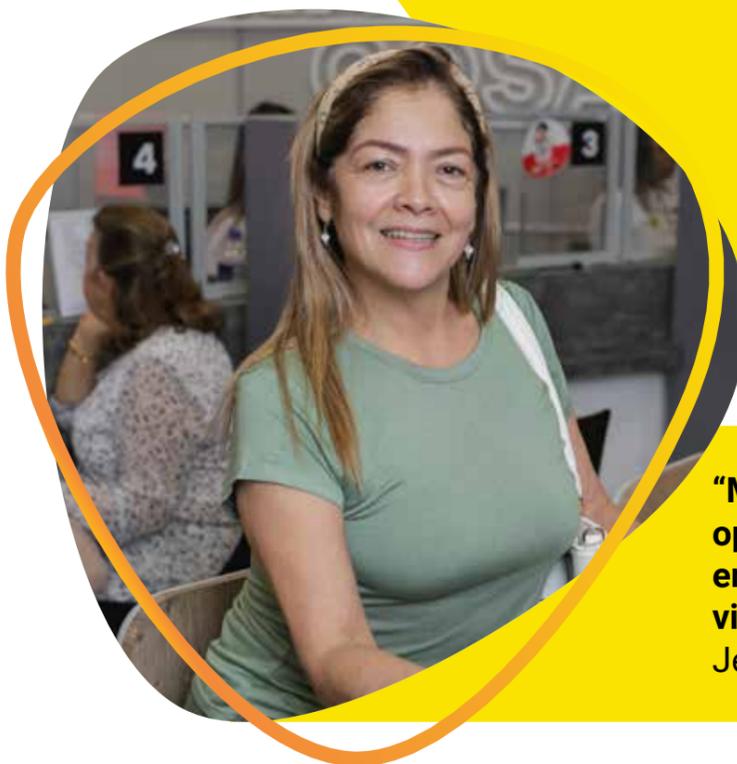
Esta dimensión es muy relevante para la Compañía porque más allá de brindar acceso al sector financiero y que los clientes usen

Este logro fue impulsado por los diferentes planes de acción ejecutados durante el año:

- » Rediseño del Modelo de Atención Comercial (MAC), fortaleciendo mucho más la claridad y amabilidad en la asesoría de los clientes.
- » Acercamiento a los clientes, conociéndolos y entendiendo sus comportamientos y necesidades para diseñar productos adecuados a cada segmento.
- » Se dispusieron herramientas para la gestión de la experiencia en Tuya, a través de clases magistrales y retos periódicos enmarcados dentro de la “brújula de experiencia”.
- » Se rediseñó el Portal de Soluciones de Pago para la web, permitiendo al cliente visualizar diversas opciones de pago en tiempo real de manera fácil e intuitiva.
- » Se implementó un nuevo modelo conversacional en la operación, lo que permite un mayor entendimiento con el cliente sobre las opciones y soluciones de pago, generando alternativas más acordes a sus necesidades y una atención más humana.

Por otra parte, se generó la medición del **nivel de satisfacción (NPS) para los clientes de inclusión en temas de seguros**, encontrando un gran resultado, ya que para clientes **“Primera vez” se ubicó en el 90%** y para los clientes con **“ingresos de hasta 2 SMMLV” en el 93,3%**.

Es gratificante ver como los clientes reconocen a Tuya como esa Compañía que les permitió acceder y usar el sistema financiero y el crédito formal para alcanzar sus metas:



**“Me dieron la oportunidad de empezar con mi vida crediticia”.**  
Jessica



**“La rapidez en su trámite y el cupo que por primera vez fue aprobado”.**  
Flor



**“Todo el proceso fue fácil y así pude comprar lo que necesitaba. Me gustó que la atención fue rápida y la explicación clara ¡gracias!”**  
Demetrio



**“En general tengo total satisfacción con el servicio”.**  
Guillermo



# EDUCACIÓN FINANCIERA



# EDUCACIÓN FINANCIERA

A lo largo de los años, el programa de educación financiera “Cuentas con Tuya” ha evolucionado, trascendiendo el cumplimiento de la ley y el acompañamiento en el uso de los **productos financieros** de Tuya. Se ha integrado en la **vida cotidiana** de clientes y empleados, estableciendo **alianzas** con fundaciones para alcanzar a un público más amplio, transformando así la visión de la educación financiera y generando **valor compartido** para diversos grupos: clientes, empleados y la comunidad en general, incluyendo niños, mujeres y adultos mayores.

Para el año 2024, el propósito del programa se transformó con el fin de promover comportamientos financieros saludables que impacten positivamente el **bienestar financiero** de todas las personas beneficiadas. Se desarrollaron diferentes iniciativas desde tres enfoques estratégicos:





1

**El primer foco estratégico es el acompañamiento financiero** que busca satisfacer las necesidades de crédito, ahorro, inversión y aseguramiento de las personas en cuanto a productos, servicios y canales y su uso responsable. Generando diferentes iniciativas desde este frente:

Desde octubre de 2024 se implementó una charla de educación financiera para empleados, que se incluyó en la inducción corporativa con el propósito de sensibilizarlos desde su ingreso a la Compañía sobre la importancia de la educación financiera. En la charla se explica cómo se entiende y se aplica esta educación en la empresa, así como las maneras en que los empleados pueden contribuir desde su rol y las herramientas disponibles para su bienestar financiero personal. Se realizaron tres charlas para todos los empleados que ingresaron a la Compañía y será un proceso que se continuará realizando mensualmente.

Como una manera de continuar aportando a la centricidad en la experiencia del cliente, se mantiene la entrega de la guía de educación financiera a todos los clientes nuevos, como una herramienta que les permite entender los conceptos básicos del producto para hacer uso responsable del mismo, proteger su información y tener claridad en cuanto a las características y costos. Desde la Compañía, esta herramienta permite garantizar la claridad y transparencia en la información entregada a clientes, generando mayor confianza y una debida atención por parte de la fuerza comercial.

Adicionalmente, el programa de educación financiera garantiza el cumplimiento de lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia, generando publicaciones en los diferentes canales y campañas para los clientes en los temas infaltables como:

- » Historial crediticio y permanencia en centrales de riesgo
- » Características y costos asociados a los productos financieros
- » Distribución de pagos
- » Defensor del Consumidor Financiero
- » Canales de contacto
- » Derechos y obligaciones del consumidor financiero
- » Seguridad

Dichas campañas también permiten entregar herramientas para promover la **salud financiera** de los clientes. Para el 2024 se logró un alcance de aproximadamente **900.000** clientes en cada una de las comunicaciones generadas.

Asimismo, considerando que los resultados de la última encuesta sobre fraude realizada por la central de riesgo financiero TransUnion<sup>6</sup> indican que aproximadamente **4 de cada 10** colombianos dijeron haber sido blanco de este delito, Tuya siendo consciente de esta situación implementó una iniciativa de educación financiera centrada en la prevención del fraude y la seguridad.

<sup>6</sup> TransUnion. (24 de octubre de 2024). TransUnion . Obtenido de <https://noticias.transunion.co/435-crecen-los-intentos-de-fraude-digital-en-colombia/>

El objetivo es minimizar la problemática de la ingeniería social, que consiste en manipular psicológicamente a las personas para obtener información confidencial. Los ciberdelincuentes utilizan esta técnica para ganarse la confianza de las víctimas, engañarlas y obtener su información personal y financiera. Por lo tanto, se desarrollaron las siguientes acciones:

Un evento dirigido a todos los públicos, en el cual el Lider de Transformación Digital y Ciberseguridad de Tuya habló sobre lo que se está haciendo en la Compañía para prevenir los fraudes, las principales modalidades de fraude y compartió ejemplos de estas modalidades. El evento reunió a **119 participantes**.

Se produjeron video-cápsulas educativas con personajes de alta recordación. Estas cápsulas lograron un gran alcance a través de publicidad en diferentes canales: Instagram, LinkedIn (**alcance de 3,516**), YouTube (**alcance de 1,299**) y Facebook (**alcance de 527,800**).

Se llevaron a cabo charlas sobre seguridad para los empleados de la fuerza comercial, con el objetivo de que puedan aplicar lo aprendido en su vida diaria y convertirse en promotores de seguridad para los clientes. Estas charlas alcanzaron a 98 personas.

Se implementaron campañas de comunicación orientadas a educar a los clientes sobre la importancia de la seguridad al hacer uso de sus productos e información financiera, esta estrategia estuvo compuesta de campañas masivas, a través de comunicaciones por mail, SMS, WhatsApp, contenido en los canales digitales (web y app) y redes sociales.

En el primer semestre de 2024, el **0.035%** de los clientes comunicados reportaron haber sido víctimas de fraude. En el segundo semestre, se logró una disminución y el **0,021%** reportaron haber sido víctimas de fraude. La disminución en este indicador y la mejora general se atribuyen a diversas acciones implementadas:



Creación de mensajes con ciencias del comportamiento, contando con la asesoría de MasterCard y Advisor, con el objetivo de mejorar la efectividad en la lectura de las comunicaciones. Además, se busca generar un mayor impacto y recordación en los clientes sobre la importancia de proteger sus datos personales y financieros.



Se realizó una segmentación de los clientes, generando arquetipos en colaboración con el área de Analítica, con el fin de proporcionar información más precisa y utilizar el canal más adecuado según el tipo de cliente.



Exploración con clientes, con el fin de conocer el mejor canal para la comunicación y en qué momento se deben enviar.



Referenciaciones con principales actores del medio, entre ellos Asobancaria, Bancolombia, Asomicrofinanzas, Banca de las Oportunidades y Fundación Alemana, con lo cual se pretende conocer tendencias del gremio y del sistema financiero en general, buscando adoptar buenas prácticas en los procesos e iniciativas de Tuya.

### LINKS VIDEOS

Entrega de beneficios:



Desbloqueo de tarjeta:



Compras por Internet:



Mensajes de texto con Links:



**2** Como segundo foco estratégico se tiene la **inclusión financiera**, considerando que la educación financiera es transversal a esta. Por ello, se acompañaron cada una de las dimensiones de la inclusión (acceso, uso y calidad) con diferentes acciones, con el fin de proporcionar a las personas las herramientas y conocimientos necesarios para tomar decisiones informadas sobre el uso correcto de sus productos financieros.

**3** El tercer foco estratégico es la **salud financiera**, cuyo propósito es acompañar a clientes, empleados, proveedores y a la comunidad en general en la gestión adecuada de sus obligaciones financieras. Se generaron diversas iniciativas desde estos frentes:

**SASB FN-CB-240a.4.** En marzo, la Compañía nuevamente se unió a la iniciativa mundial Global Money Week, una campaña anual cuyo propósito es sensibilizar a niños y jóvenes, desde una edad temprana sobre el manejo del dinero. Esto les permite adquirir los conocimientos, habilidades y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras acertadas y alcanzar el **bienestar financiero**. En esta iniciativa se contó con el apoyo del proveedor Clever Finance y el acompañamiento de la Fundación Ratón de Biblioteca.



El impacto de esta iniciativa fue de **160 niños y jóvenes en las ciudades de Medellín y Bogotá.**

FECHA	LUGAR	PÚBLICO	CANTIDAD PERSONAS	ACTIVIDAD
18/03/2024	IE Eucarístico de la Milagrosa	Estudiantes de bachillerato	98	Taller: el mural del ahorro
18/03/2024	IE Colegio Santiago Alberione	Estudiantes de primaria	25	Taller: mi propia alcancía
18/03/2024	Tuya	Hijos empleados 6 a 10 años	10	Taller: mi ahorro mi alcancía
19/03/2024	Fundación Ratón de Biblioteca	Jóvenes 13 a 16 años	13	Taller: bienestar financiero
22/03/2024	Fundación Ratón de Biblioteca	Niños 9 a 12 años	15	Taller: mi ahorro mi alcancía
8/04/2024	Colegio Madre Matilde	Estudiantes de primaria	29	Taller: mi propia alcancía



Participación en el





Como parte de la estrategia de atención incluyente y un pilar fundamental en la experiencia del cliente, se actualizaron los videos en lenguaje de señas disponibles en los televisores de los CATT´s. Estos videos brindan información sobre: permanencia en centrales de riesgo, conceptos del extracto de la tarjeta, aplicación de los pagos, generalidades del Defensor del Consumidor Financiero, canales de atención disponibles y dónde y cómo realizar pagos, así como consejos sobre seguridad, derechos y deberes de los consumidores financieros.

Todo esto con el objetivo de ofrecer información clara y transparente a todos los clientes. Se llevó a cabo un taller de bienestar financiero en alianza con la **Fundación Éxito para 30 mujeres**, sobre la importancia de llevar un control de gastos, cómo hacer uso responsable de los productos financieros y tips de ahorro, buscando generar conciencia y fortalecer su capacidad financiera, permitiendo así un empoderamiento a través de la buena relación con el dinero.

Así mismo, buscando fortalecer las iniciativas de enfoque de género, se participó en el voluntariado con la **Fundación Éxito** donde **20 colaboradores** de Tuya acompañaron a **30 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



Taller de bienestar financiero para mujeres en alianza con la Fundación Éxito.





Voluntariado en alianza con la Fundación Éxito y Puntos Verdes Lito, con madres gestantes y lactantes.



Gracias a la continua gestión y evolución del programa, se obtuvo la certificación en el nivel 3 del Sello de Educación Financiera en la categoría 'Gestión de Capacidades', otorgada por la Superintendencia Financiera. Este logro posiciona a Tuya en el segundo lugar del Hall de la fama del sello de Educación Financiera de la SFC,

convirtiéndose en un referente en el país y generando confianza entre sus aliados, clientes y la comunidad en general, al garantizar educación financiera de calidad para su bienestar. El siguiente reto es lograr la certificación en la categoría 'Educación Financiera para Mujeres', en la que actualmente se avanza.

### HALL DE LA FAMA

Entidades

Comunidad

Las siguientes entidades recibieron la certificación del Sello de educación financiera SFC y se destacan por participar activamente en las categorías propuestas



# EXPERIENCIA DEL CLIENTE



# EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Uno de los objetivos de Tuya para 2024 fue continuar siendo una Compañía relevante para los aliados y fidelizar a sus clientes. No solo buscó destacar en la venta, sino también en el servicio postventa, para que los clientes usen, recomiende y prefirieran sus productos y servicios.

La experiencia del cliente es la percepción que tiene una persona después de interactuar con cualquier parte de la organización. Para que esta experiencia fuera positiva, fue fundamental conocer al cliente, diseñar productos acordes a sus necesidades, disponer de canales adecuados a su perfil, crear procesos fáciles y simples y asegurar que los colaboradores de Tuya ofrecieran un servicio al cliente excepcional.

Durante 2024, se trabajó en movilizar y acompañar a cada uno de los equipos para desarrollar la capacidad de centricidad en el aliado y en el cliente, enfocándose en las siguientes iniciativas:



Se profundizó en el conocimiento del cliente y sus necesidades, entregando insumos que permitieron estructurar lineamientos para el diseño de propuestas de valor de productos como las asistencias con el aliado MOK, créditos y tarjetas con garantía. Además, se analizó cada interacción del cliente con la Compañía, entendiendo su comportamiento en periodos vitales como las promociones de temporada de los aliados, suministrando información valiosa para el rediseño del manual del modelo de atención comercial (MAC), pasando de un enfoque centrado en la venta de productos a uno centrado en las necesidades del cliente.

**GRUPO  
MOK**  
Más valor para tus clientes

Durante el año, se ejecutaron alrededor de 156 exploraciones que incluyeron a la Comunidad de Pruebas de Tuya, que tiene alrededor de 1.640 personas entre clientes, empleados y no clientes. Además, se realizaron investigaciones clave para entender mejor a los clientes. Los principales hallazgos incluyen:

- 1 Clientes en mora:** hay empresas en el mercado que aconsejan a los clientes evitar pagos para negociar descuentos en la deuda.
- 2 Clientes independientes e informales:** se identificaron prácticas económicas alternativas, lo que llevó a modificar la documentación

requerida para mejorar la aprobación de productos financieros.

- 3 Segmentos de ingresos:** los clientes de menores ingresos necesitan financiación para compras costosas, mientras que los de mayores ingresos buscan descuentos significativos.
- 4 Clientes de Grupo Éxito y Alkosto:** se desarrollaron arquetipos de clientes para mejorar la atención comercial, basados en su relación con el aliado y sus motivaciones de compra.

En conclusión, todas estas investigaciones han permitido mejorar significativamente la capacidad de comunicación con clientes en mora, facilitando negociaciones más efectivas. Además, se ha logrado dar mayor acceso a productos financieros a clientes independientes e informales, quienes anteriormente podían sentirse desatendidos. Finalmente, el desarrollo de arquetipos de clientes para Grupo Éxito y Alkosto ha optimizado la atención comercial, adaptándola mejor a las necesidades y motivaciones de cada segmento de clientes.

En octubre de 2024, Tuya celebró el mes de la experiencia del cliente con diversas actividades en todas las áreas, incluyendo seminarios, clases magistrales, charlas con clientes y el lanzamiento de un podcast sobre historias de la vida real y daños colaterales. Estas iniciativas sensibilizaron e impactaron a toda la Compañía, reforzando la cultura de servicio y experiencia.

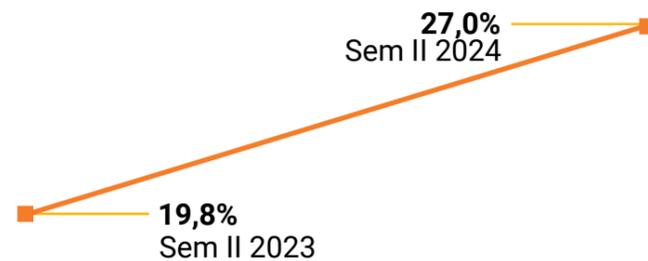




## Indicadores de experiencia

Comprender al cliente y sus necesidades implica un enfoque integral que combine tanto el conocimiento cualitativo como los datos cuantitativos. Una de las formas de escuchar y conocer lo que piensa el cliente es por medio del NPS relacional, que complementa los índices de reputación a partir de la relación y el vínculo que los clientes construyen con la Compañía. Este indicador se mide al final de cada semestre mediante una encuesta. En el 2024 cerró en 27%, mejorando 7 puntos porcentuales con respecto al cierre de 2023 que cerró en 19,8%. Esta mejora refleja cómo se han adaptado las estrategias para alinearse mejor con las expectativas de los clientes.

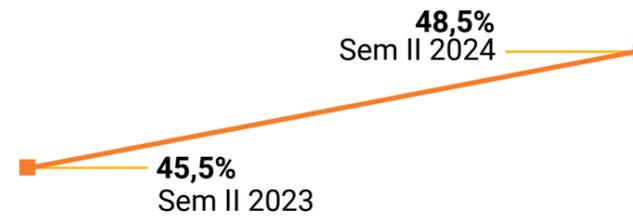
### NPS RELACIONAL



Otra medición relevante es el NPS transaccional, que evalúa la experiencia en 20 interacciones diferentes, desde la adquisición hasta la cancelación del producto. En 2024, este indicador mejoró, pasando de 45,5% en 2023 a 48,5 % en lo corrido del año. Esta mejora se logró gracias a la facilidad para adquirir y usar los productos, y la satisfacción de los clientes con la cobertura para la salud, protección para sus mascotas y familia a través de los seguros adquiridos con la tarjeta. También se evidenció una mejora significativa en el nivel de recomendación en la gestión de cobro,

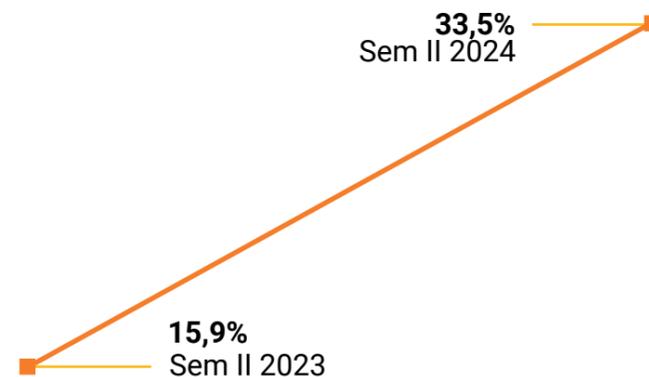
los diversos medios de contacto y la facilidad para acceder a las opciones de pago. Este aumento se logró mejorando procesos, trabajando en equipo y ejecutando planes de acción dirigidos a mitigar los problemas del cliente.

### NPS TRANSACCIONAL



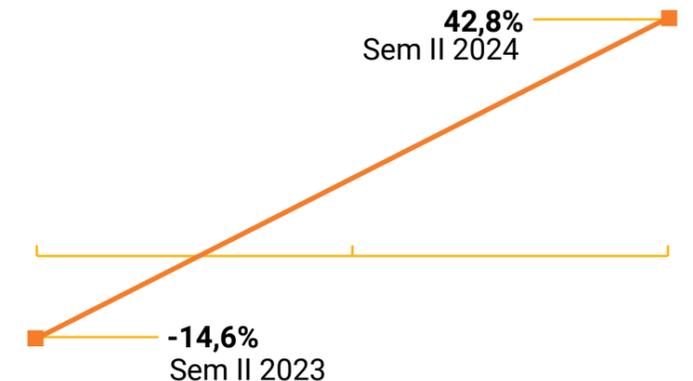
Adicionalmente, se mejoró la experiencia del cliente al medir indicadores de calidad y capacitar a la fuerza comercial. Se rediseñó el proceso de gestión y seguimiento de PQRS, enfocándose en la amabilidad y actitud de servicio. Además, se incorporaron indicadores de calidad en la venta a las comisiones de los ejecutivos. Estas acciones incrementaron el NPS de “Me atienden en el CATT” de 15,9% a finales de 2023 a 33,5% a finales de 2024.

### ME ATIENDEN EL CATT



La experiencia de cobro también mejoró significativamente, pasando de un NPS de -14,6% en 2023 a 42,8% en 2024. Gracias a un nuevo modelo conversacional que priorizó la claridad y cercanía, se permitió un mayor entendimiento de las opciones y soluciones de pago, apuntando a la recuperación de cartera. Además, se diseñaron alternativas de pago en la aplicación de Tuya, logrando una efectividad del 95% en las alternativas aplicadas por este medio.

### ME COBRAN LA CUOTA



En 2024 Tuya se centró en mejorar la experiencia del cliente tanto en la web como en la aplicación móvil. Se implementaron diversas iniciativas para facilitar los procesos, reducir el esfuerzo del cliente y ofrecer una experiencia más intuitiva y satisfactoria. Estas acciones incluyeron el rediseño del Portal de Soluciones de Pago, que fue probado con clientes y resultó ser fácil de usar, intuitivo y visualmente agradable. Además, se llevó a cabo una migración asistida a canales digitales, lo que redujo en cerca de un 19% las consultas al centro telefónico y aumentó el uso de canales digitales para consultas y pagos de 42,1% en febrero de 2024 a 51,6% en noviembre del 2024.

## GRI 2-25 Gestión de peticiones, quejas y reclamos (PQR)

Con el propósito de continuar fortaleciendo el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), durante el 2024 se implementaron diversas acciones enfocadas en optimizar y asegurar el cumplimiento de los procedimientos que soportan la adecuada gestión de las PQRS en la Compañía.

A continuación, se resaltan las principales iniciativas y actividades implementadas:

### Iniciativas en gestión de quejas:

#### Redefinición de generación de cifras de PQRS

Se redefinieron conceptos para la generación de las cifras y se adicionaron nuevas visuales que permiten tener una mirada más integral de los procesos que generan mayor inconformidad a los consumidores financieros.

#### Redefinición de criterios de aceptación de planes de acción:

Se redefinieron los criterios de aceptación de los planes de acción para abordar la causa raíz de los procesos que forman parte del top de quejas mensual, con el fin de garantizar la efectividad de estos y su impacto en la mitigación de dichas causas.

## Monitoreo permanente



**Comité SAC (mensual):** tiene como propósito la socialización y alineación estratégica de los temas más relevantes del SAC con los públicos de mayor interés de la Compañía, incluyendo los vicepresidentes responsables de las áreas de mayor impacto en el negocio. En estas sesiones, se analizó la evolución de los indicadores clave de PQRS, con especial énfasis en los procesos situados en el top cinco de quejas del mes y los planes de acción definidos para mitigar los riesgos identificados. Adicionalmente, se identificaron las tendencias en los motivos de las reclamaciones diferentes a quejas (solicitudes y aclaraciones) con el fin de implementar mejoras en los procesos de cara al cliente durante el 2024.



**Seguimiento con la Defensoría del Consumidor Financiero (mensual):** en este espacio conjunto entre Tuya y la Defensoría del Consumidor Financiero, se analizaron de manera integral los resultados e indicadores clave de PQRS recibidos a través de este ente durante el 2024. En estas sesiones estratégicas se revisó, entre otros, el comportamiento de los requerimientos de los consumidores financieros, la favorabilidad de estos, la identificación de tendencias y tipologías, y se establecieron acciones correctivas y preventivas para garantizar una mayor satisfacción y protección al consumidor

financiero. De igual manera, este espacio permitió abordar temas de interés del sector financiero para anticipar estrategias ante posibles problemáticas que pudieran impactar el SAC.



**Comité de Auditoría:** este Comité, conformado por miembros de la Junta Directiva, realizó seguimiento al SAC, incluyendo la evolución de los indicadores de PQRS y las acciones que han permitido mejoras en los resultados, así como las tipologías con especial relevancia y sus respectivos planes de acción. También se analizaron tendencias y cifras del sector financiero, seguimiento al NPS y los avances en el programa de Educación Financiera "Cuentas con Tuya". Este seguimiento aporta en gran medida para que las acciones implementadas continúen generando valor y consolidando el SAC al interior de la Compañía.

Todas las acciones descritas han sido fundamentales para mejorar la satisfacción de los consumidores financieros y reducir el número de PQRS. Se continuará trabajando de manera proactiva para fortalecer el SAC y asegurar que los procesos se adapten a las necesidades de los clientes y a los más altos estándares en la materia, mitigando así riesgos conductuales en este frente.



## Canales de atención de PQR

**SASB FN-CF-270a.4** Al cierre del 2024, se atendieron en total 8.850 casos de todos los productos de la Compañía que se reportaron a través de SmartSupervisión, de los cuales cerca del 37% (3.318) ingresaron directamente por la Superintendencia Financiera de Colombia y cerca del 32% (2.855) a través de la Defensoría del Consumidor Financiero; del total de estos casos, alrededor del 28% fueron impugnados por el Consumidor Financiero, cerca del 4% se le realizó una compensación monetaria, alrededor del 36% se le realizó compensación no monetaria y ninguna terminó en una investigación.

## Solicitudes, aclaraciones y quejas

Dentro de la gestión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) se monitorearon de manera constante las cifras de los requerimientos interpuestos por los consumidores financieros de acuerdo con las siguientes categorías:



**Solicitud de información o documentación:** es una manifestación del Consumidor Financiero con la cual solicita algún tipo de información, documento o soporte, de sus productos y/o servicios. Adicionalmente, en virtud de dicha solicitud, el Consumidor Financiero puede requerir un ajuste en las condiciones o características de su producto.



**Aclaración:** es una manifestación del Consumidor Financiero cuyo objetivo es resolver inquietudes sobre el producto, canal o servicio, que no deriva en un ajuste o corrección de este.



**Queja o reclamo:** es la manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un producto y/o servicio adquirido, ofrecido o prestado por la Compañía.

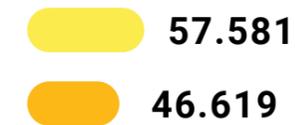
A continuación, se presenta el comparativo de las cifras respecto del 2023 por categoría:

## COMPARATIVO 2023 VS 2024

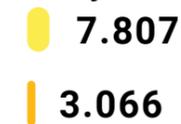
Solicitudes



Aclaraciones



Quejas



El total de quejas recibidas durante el 2024 fue 3.066, esto representó una disminución en un 150% respecto al 2023, lo que deja de evidencia que las acciones realizadas por Tuya tuvieron un impacto positivo.

Estas acciones demuestran el compromiso de la Compañía con la mejora continua y la satisfacción del cliente, asegurando que los procesos se adapten a sus necesidades y cumplan con los más altos estándares en la materia.



# VÍNCULOS CON LOS CLIENTES



# VÍNCULOS CON LOS CLIENTES

## Venta responsable

Uno de los objetivos estratégicos definidos en Tuya es: generar una experiencia extraordinaria a los clientes, aliados, y empleados. Es por ello por lo que, desde el Equipo Comercial, como protagonistas en la entrega de dicha 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 escucha activa, la asesoría 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 con calidad en la adquisición de los productos y servicios, por ello se han dispuesto las herramientas necesarias para garantizar que sus ventas sean transparentes, alineadas con las expectativas de nuestros clientes y enfocadas en brindar un servicio justo que sea valorado y reconocido por ellos.

## Servicio justo adaptado a las necesidades del cliente

Las acciones e iniciativas que se han desarrollado con el fin de apalancar la venta responsable de productos comprenden temas como formación y 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

En el canal físico, se cuenta con el Modelo de Atención Comercial - MAC, el cual comprende un conjunto de técnicas de ventas, que permite a los Equipos Comerciales ofrecer con calidad los productos y servicios de la Compañía alineados con las **necesidades del cliente**.

El MAC busca garantizar **experiencias extraordinarias** a través de **ventas conscientes y efectivas**, partiendo del **conocimiento profundo del cliente**, contribuyendo así a la **rentabilidad y sostenibilidad de Tuya**.

Los clientes han cambiado sus necesidades, por ello Tuya evolucionó el modelo de atención con el fin de garantizar en el Centro de Atención de Tarjeta Tuya (CATT) ventas responsables y de calidad, pensando en el bienestar del cliente y en la toma de decisiones informadas. Es por esto que, para el segundo semestre de 2024, se transformó el MAC buscando una nueva versión con visión cliente, donde la calidad en las ventas es protagonista a través de un nuevo capítulo denominado "Experiencia y Ética en las Ventas" donde 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 socialización y entrega de la **Guía de Acompañamiento Financiero**.

Para garantizar la implementación del MAC Visión Cliente, se realizó el lanzamiento para todo el Equipo Comercial, a través de siete encuentros presenciales y seis grupos de formación, donde participaron: Ejecutivos, Gerentes de CATT y Líderes Regionales.



**Correría por las diferentes ciudades del país socializando el Modelo de Atención Comercial.**



**Adicionalmente, durante todo el 2024 se realizaron las siguientes acciones** para garantizar una venta clara y transparente:

- 1** En abril de 2024 se implementó un curso de actualización y refuerzo del proceso de Guía de Acompañamiento Financiero, dirigido a la fuerza comercial del canal físico (Ejecutivos, Gerentes de CATT y Líderes Regionales). El objetivo de este curso fue sensibilizarlos con la importancia de la claridad en la información brindada a los clientes y reforzar los siguientes puntos clave al momento de realizar la socialización y entrega de la Guía de Acompañamiento Financiero:
  - » Tuya como emisor de opciones de crédito.
  - » Información del Defensor del Consumidor Financiero.
  - » Medios de recaudo y canales de consulta disponibles (haciendo énfasis en aquellos donde puede interponer PQRS).
  - » Fecha de pago y fecha de corte.
  - » Conceptos básicos del extracto, que incluyen los costos de la opción de crédito solicitada.
  - » Acceso a la información de sus derechos y deberes, a través de la página web [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) o [www.tarjetaalkosto.com.co](http://www.tarjetaalkosto.com.co)
  - » Información para cuidar el historial crediticio.
  - » Datos del seguro voluntario, en caso de haberlo adquirido.
  - » Tips de seguridad.
- 2** Adicionalmente, para asegurar la **claridad en la información brindada a los clientes**, la Compañía hizo seguimiento semanal a la entrega de la Guía de Acompañamiento Financiero. En este proceso se validó que el **100%** de los créditos tengan adjunto el documento como evidencia de que se le entregó la información al cliente, adicionalmente se auditó un porcentaje de estas guías para confirmar que estén correctamente firmadas por el cliente. El resultado de la auditoría realizada fue compartida a los Líderes Comerciales con el fin de seguir generando planes de acción que permitan que la venta para el cliente sea cada vez más clara y responsable.

Todas estas acciones e iniciativas han llevado a tener un impacto positivo en la experiencia de los clientes, lo cual se ve reflejado en las mediciones del nivel de recomendación a través del indicador NPS y la disminución de las quejas, como se presenta a continuación:



## Medición Indicadores de Experiencia (NPS)

Para Tuya es indispensable medir la experiencia de los clientes en cada una de las interacciones, para ello utiliza el NPS como un indicador clave que mide la lealtad y satisfacción del cliente, el cual permite conocer cómo es su experiencia y que tanto están dispuestos a recomendar la Compañía. La medición y el análisis del NPS “Me dieron la Tarjeta” y “Me atienden en el CATT” son indicadores propios de Tuya que permiten identificar oportunidades de mejora en la atención y venta de productos, buscando siempre mejorar en cualquier interacción que viva el cliente.

Desde los canales de venta, se le realiza seguimiento constante a este indicador, monitoreando los resultados e implementando acciones clave para mejorar la experiencia del cliente en los centros de atención, como resultado, a continuación, se relaciona la mejora en el NPS para ambos indicadores.

En la interacción del cliente en “**Me dieron la Tarjeta**” se evidencia un incremento de **5 puntos porcentuales** en el nivel de recomendación durante el proceso de vinculación, pasando en el primer trimestre de 2024 **del 37,2% al 42,6%**

En el caso de la interacción del cliente “**Me atienden en el CATT**” se evidencia un incremento en el nivel de recomendación del cliente al acercarse a solicitar algún servicio en los Centros de Atención, **mejorando hasta 13 puntos porcentuales** pasando en el primer trimestre de 2024 del 20,5% al 33,5% en el último trimestre de este mismo año, además, **disminuye el porcentaje de clientes detractores** y se ve un **incremento en los clientes promotores**.

**En el caso de los equipos del canal telefónico**, se cuenta con un plan de formación enfocado en conocimiento de producto como características, beneficios y costos, adicionalmente, se realizan refuerzos sobre novedades en procesos que afecten la operación del canal telefónico.

A nivel de herramientas, el canal cuenta con una biblioteca de conocimiento dentro de la **Universidad Tuya**, 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 infaltables de ventas
- » Beneficios y características de los productos
- » Manuales de aplicativos
- » Puntos de pago
- » Costos del producto
- » Promociones vigentes

Garantizando con esto que el equipo comercial del canal telefónico cuente con las herramientas disponibles para brindar información de calidad al cliente que se traduzcan a ventas responsables.



## Herramientas de seguimiento y control

Con el fin de asegurar las ventas responsables, se han dispuesto para el Equipo Comercial herramientas e informes que se actualizan diariamente, mediante los cuales se hace seguimiento y control a la calidad en las ventas, en dichos informes se evidencian indicadores que permiten definir acciones oportunas para asegurar mejores ventas.

Por otro lado, se cuenta con reportes relacionados con la calidad de la información ingresada por los ejecutivos al momento de la vinculación, la cual está basada en los modelos de riesgos y permite identificar posibles malas prácticas que requieran ser gestionadas por los Líderes, activando alertas para que se realice feedback oportuno a sus Ejecutivos.

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 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 a emitir la venta.
- 3 Con el fin de garantizar que 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 y que el cliente conozca el producto que está adquiriendo. Para el año 2024 se monitoreó en promedio el 35% de las ventas lo que ha permitido un mayor foco en la calidad del ofrecimiento.



**Cumplimiento de atributos:** se valida que la información que están brindando sea clara, precisa y que se puedan resolver dudas.

## Plan de reconocimientos

Tuya está enfocada en motivar, reconocer y premiar las ventas responsables de los Equipos Comerciales, por lo tanto, durante el 2024, contó con un plan de reconocimientos llamado **“Desafío Regiones”**, este estuvo vigente entre el 1 de agosto de 2023 y el 30 de agosto de 2024, el cual apalancó las estrategias comerciales y la venta consciente y responsable, dentro de sus variables se contemplaron las siguientes:

- » Calidad en la venta de seguros
- » Activación temprana
- » NPS (claridad y acompañamiento)

Además, se cuenta con un reconocimiento semestral denominado **“Calidad en la venta”** (este estuvo vigente durante todo el año), donde adicional a los indicadores anteriormente mencionados, se incluyó la entrega de la Guía de Acompañamiento Financiero y se premió a los Ejecutivos mejor calificados en esta categoría. El objetivo de este es resaltar las buenas prácticas e impulsar ventas responsables y transparentes.



## Plan de paga variable

Tuya cuenta con un plan de incentivos de paga variable responsable y fundamentado en la calidad de ventas, este 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 el desempeño comercial y de servicio, es por eso por lo que variables como la cancelación de productos, son tenidos en cuenta. Así mismo, 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 alrededor del 17% del salario fijo. Dichos pagos son debidamente revisados por el Equipo de Desarrollo Comercial y el área de compensación en Gestión Humana y son evaluados por el comité de paga variable.

## Gestión de Cobranzas

### Contexto de la Situación y su impacto en los consumidores financieros

En los últimos años, a raíz de la situación macroeconómica que se ha vivido en el mundo, el alto nivel de desempleo en el país, el incremento de la inflación y tasas de interés en los créditos de los clientes, llevó a una afectación del nivel de ingreso de los clientes y necesidad de los hogares de priorizar gastos como vivienda y mercado, restringir compras en categorías de bienes durables y semidurables como electrodomésticos grandes y pequeños, textil, etc. lo que reflejó el deterioro en su capacidad para cumplir con sus obligaciones crediticias **afectando la salud financiera y el bienestar de las personas** y que llevó a un incremento histórico en **los índices de morosidad de la Compañía**, impulsando a asumir el reto de redefinir el modelo de cobranza para apoyar a los clientes en mantener un historial crediticio saludable.

Según la Superintendencia Financiera de Colombia en marzo de 2024, la cartera vencida quedó en \$3,7 billones, mostrando un crecimiento de 28,33% comparado con el 2023 y en la primera parte del 2024 se alcanzó máximos de calidad de cartera de los últimos 20 años, mencionado en el último informe **Sector Financiero de la Dirección de Investigaciones Económicas, Sectoriales y de Mercado del Grupo Bancolombia**<sup>7</sup>, indicadores como este llevaron a Tuya a asumir el reto de redefinir su modelo de cobranza, con

<sup>7</sup> Presentación de PowerPoint

el objetivo de acompañar a los clientes ayudándoles a recuperar su vida financiera, evitando o mejorando los reportes en centrales de riesgo para tener acceso a otros créditos en el sector financiero y recuperar su tranquilidad, además, aportando a la perdurabilidad y construcción del futuro de Tuya al aumentar el nivel de recuperación de la cartera para seguir abriendo la puerta al crédito a más colombianos.

## Modelo de Cobranzas de Tuya 2024

A partir de la crisis postpandemia, Tuya entendió que sus clientes **querían tener un buen comportamiento de crédito**, pero el incremento de las tasas de interés, la inflación y el costo de vida en general llevó a muchos colombianos a endeudarse excesivamente o a no poder cumplir con sus deudas, lo que llevó a redefinir los modelos de cobro para escuchar más a los clientes, acompañarlos en momentos difíciles, entender los mejores horarios, formas y canales de gestión y ofrecerles mejores alternativas de pagos para lograr ponerse al día y recuperar su tranquilidad financiera, implementando diversas estrategias para mejorar la efectividad en la cobranza, adaptándose a los cambios en el comportamiento de pago de los clientes y contribuyendo a su bienestar financiero:



**Cobranza humana:** la cobranza es empática y centrada en el cliente, comprendiendo sus circunstancias individuales y brindando soluciones personalizadas por medio del acompañamiento continuo donde no solo se proporciona acceso inicial al crédito, sino

que también se acompaña a los clientes a lo largo de todo su ciclo. Tuya ofrece herramientas y alternativas de pago que les ayudan a manejar sus deudas de manera efectiva, evitando en lo posible que dañen su historial crediticio y brindándoles tranquilidad financiera.



**Analítica avanzada:** tomando decisiones basadas en los comportamientos de los clientes para cambiar procesos y estrategias de manera consciente, Tuya ha desarrollado y aplicado modelos analíticos que permiten identificar las mejores estrategias y alternativas de pago para cada situación financiera específica, asegurando que las propuestas sean relevantes y útiles para los clientes.

La personalización es clave en la estrategia de cobranza. Se utilizan datos para determinar las mejores formas de contacto, los canales preferidos por los clientes y las ofertas más adecuadas según su situación (mora, desempleo, deuda). Este enfoque personalizado asegura que los esfuerzos de cobranza sean más efectivos y respetuosos de las preferencias y circunstancias de los clientes.



**Nuevos métodos de distribución y tecnologías de punta:** la expansión y optimización de los canales de distribución constituyeron una de las estrategias clave. La capilaridad y eficiencia de estos canales permitieron una mejor contactabilidad y un mayor alcance en la gestión de cobro.

La gestión de cobranza está alineada con el objetivo de dar oportunidades que transformen vidas positivamente. Tuya no solo se enfoca en la recuperación de deudas, sino en la generación de valor, brindando bienestar financiero a los clientes. Al ofrecer un acompañamiento cercano y soluciones humanas, contribuimos a que más personas mantengan y mejoren su historial crediticio, lo que les abre más oportunidades en el futuro. Este enfoque no solo beneficia a los clientes individualmente, sino que también fortalece el sistema financiero, promoviendo una mayor inclusión y estabilidad económica en el país.

Estas iniciativas no solo mejoran la eficiencia operativa, sino que también fortalecen la capacidad para apoyar a los clientes en sus momentos de necesidad, brindándoles soluciones que faciliten su reintegración al sistema financiero. En última instancia, tener un enfoque innovador en la gestión de cobranza no solo contribuye a la normalización de la cartera, sino que también promueve la inclusión financiera y el bienestar y tranquilidad financiera de las personas.

## Logros en la gestión de cobranzas:

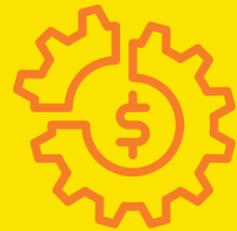
Después de dos años de transformación en la forma de cobranza en Tuya y de ayudar a los clientes a mejorar su situación financiera, se han alcanzado los siguientes resultados, comparados con el 2023:



**Incremento de la contactabilidad en cerca de un 15%**, un avance que fortalece la conexión con los clientes y demuestra el compromiso continuo de la Compañía por mejorar este indicador clave.



**Promoción de la cultura de pago responsable:** el 70% de los clientes ahora pagan al día, en comparación con el 58% observado en algunos meses del 2023, lo que evidencia la efectividad de las estrategias de acompañamiento y apoyo personalizado, fomentando una cultura de cumplimiento financiero.



**Recuperación financiera y protección del historial crediticio:** el 74% de los clientes a quienes se ofrecieron soluciones de pago y alternativas personalizadas se han recuperado financieramente, logrando mantener sus pagos y preservando su historial crediticio.



**Reducción de costos y eficiencia operativa:** se ha logrado disminuir el costo por millón normalizado en cerca de 43%, demostrando que la innovación no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también optimiza los recursos de la Compañía, generando una operación más rentable y sostenible.

La innovación en la gestión de cobro se ha convertido en una prioridad estratégica para mejorar tanto la salud financiera de los clientes como la de la Compañía. Se han implementado iniciativas y tecnologías que han incrementado significativamente la eficiencia y efectividad en esta área, contribuyendo a la normalización de la cartera.

Se diseñaron **modelos ágiles de operación** que incluyeron una redefinición de roles y la búsqueda de la polivalencia en equipos operacionales y de estrategia de cobranza. Se ajustaron las operaciones con células multifuncionales, potenciando la eficiencia y la capacidad de respuesta.

Las herramientas en la nube proporcionan reportes en tiempo real de la gestión, integrados a todos los sistemas de información y con módulos de inteligencia artificial.

Se ha utilizado la **analítica como un potenciador de la estrategia**, permitiendo tomar decisiones con modelos predictivos para identificar patrones y prever comportamientos futuros. Se han implementado modelos de afinidad y segmentos de clientes para determinar el mejor horario y día de contacto, el mejor canal para buscar al cliente y la mejor solución a ofrecer.

Para gestionar a los clientes de la forma más efectiva y eficiente posible, se ha pilotado el uso de **voicebots** entrenados desde las conversaciones de la Compañía, que entregan la información al cliente de manera concreta y

simple, recuperando lo mismo que un asesor de cobro en un segmento de clientes afín a este método de conversación.

Se han **automatizado los procesos** más importantes desde su conocimiento profundo, ahorrando no solo tiempo y costo (disminución de cerca de 43% en el costo de recuperación), sino también riesgos en las ejecuciones, permitiendo tener más tiempo para analizar nuevas formas de operar.

Se han habilitado una variedad de **canales de autogestión**, como WhatsApp, página web, la aplicación móvil y chatbots, que facilitan a los clientes gestionar sus deudas de manera conveniente y en el momento que prefieran. Hoy, más del 40% de los clientes utilizan estos canales digitales, que mejoran su experiencia y son efectivos en la recuperación de la cartera.

Se utilizan datos para determinar las **mejores formas de contacto**, los canales preferidos por los clientes y las ofertas más adecuadas según su situación (mora, desempleo, deuda). Este enfoque personalizado asegura que los esfuerzos de cobranza sean más efectivos y respetuosos de las preferencias y circunstancias de los clientes.

Uno de los grandes retos de la cobranza es la contactabilidad. Por eso, Tuya ha implementado un modelo **presencial y personalizado** en los Centros de Atención ubicados en los almacenes de los aliados. Estos centros operan

de domingo a domingo, ofreciendo más tiempo para explicar los procesos y las ofertas disponibles. Así, los clientes pueden realizar sus pagos y recibir certificados al instante.

Además, durante el 2024, Tuya participó en **dos ferias** lideradas por Experian en Bogotá y Medellín, donde asesores expertos de la Compañía escucharon y brindaron alternativas de pago a los más de 100 clientes que asistieron.



Aunque los canales digitales son importantes para satisfacer las expectativas de los clientes y ofrecerles mayor autonomía, Tuya reconoce que la comunicación directa y el apoyo personal son esenciales, especialmente en tiempos de dificultades financieras, es por esto que los asesores de la Compañía brindan acompañamiento integral para ayudar a los clientes a ponerse al día según sus capacidades. En resumen, la cobranza presencial de Tuya no solo mejora la contactabilidad y efectividad, sino que también proporciona un apoyo humano significativo al bienestar financiero de los clientes.

Por otro lado, la integración de **inteligencia artificial** ha permitido la mejora continua de los procesos de localización de clientes, formación y medición de desempeño de agentes y medición de calidad de las llamadas.

# LA ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE COBRO SE ABORDÓ DESDE 5 FRENTER EN SINERGI...

**Decisiones basadas en DATOS**  
Desde las métricas constantes hasta modelos

1

**Tecnología**  
Actualización y apificación de herramientas

**Procesos**  
Automatización  
Optimización



**Expansión y optimización de CANALES**  
Cómo estrategia de distribución

2

**Personas**  
Confianza y retos claros



## PALANCAS DE EVOLUCIÓN DE LA COBRANZA

**Segmentación y próxima mejor acción**  
Automatizando todas las campañas con recomendaciones de impacto

3

**Canales**  
Capilaridad y eficiencia



**Contactabilidad**  
Como estrategia de profundidad

4

**Analítica**  
Modelos, segmentaciones y PMA

## Experiencia del cliente en cobranzas

La gestión de cobro en Tuya históricamente tuvo baja calificación en NPS y esfuerzo debido a situaciones difíciles para el cliente. Sin embargo, gracias a las intervenciones realizadas en 2024, la percepción mejoró, incrementando la recomendación de -18% a 42,8%.

### HISTÓRICO DE NPS EN LA GESTIÓN DE COBRO



Las acciones deliberadas para cambiar este indicador fueron:

- 1 Cambio en la forma de hablar y escribir a los clientes mediante ciencias del comportamiento, hablando desde lo positivo y comprendiendo la situación puntual por la que estaban pasando.
- 2 Incrementar la cantidad de monitoreos a realizar por parte de los agentes, apoyados en la inteligencia artificial, pasando de 25 a 800 llamadas escuchadas diariamente, maximizando la calidad de la gestión con conversaciones más efectivas, identificando tipo de oferta al cliente (estrategia) y tono de voz; esto respaldado por un constante acompañamiento de las áreas de formación y calidad que llevan a una retroalimentación en corto, mejorando así el cumplimiento de acuerdos que hace el cliente en la gestión en cerca de un 46% durante el 2024 (del 35% al 51%).
- 3 Cambio de métricas de la calidad de las gestiones, llevando al agente a concentrarse en escuchar las necesidades del cliente.
- 4 Medición en línea de la experiencia, garantizando oportunidad y volumen de encuestas para asegurar la toma de decisiones de manera consciente.



- 5 Incorporación de detractores y promotores en los cumplimientos de los agentes, logrando mayor compromiso en la atención que le brindan a los clientes.
- 6 Llamada de cierre de ciclo a clientes detractores que dejan comentarios negativos, buscando que se sientan escuchados y acompañados para poder recuperar su experiencia.

El impacto de estas acciones ha sido significativo muestra de ello es la mejora en la percepción de la gestión de cobro en Tuya. Este avance posicionando a Tuya como un referente en gestión de cobro eficiente y orientada al cliente.



# SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD



# SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

En el entorno actual, la ciberseguridad sigue siendo una prioridad crítica para las organizaciones, particularmente en el sector financiero, que se encuentra expuesto a un escenario de riesgos cada vez más complejo. Según el último informe sobre riesgos globales del foro económico mundial, los ciberataques son uno de los principales riesgos, representando un 39% del total de los riesgos destacándolos como una amenaza significativa. Esta posición refleja la frecuencia y la sofisticación creciente de los ataques, que pueden comprometer tanto la continuidad operativa como la confianza de los clientes.

Junto a los ciberataques, la desinformación generada por la inteligencia artificial (53%) representa una preocupación creciente, ya que estas tecnologías se utilizan cada vez más para influir en la opinión pública y vulnerar la reputación de las empresas. Esta combinación de riesgos cibernéticos y sociales amplifica la necesidad de implementar estrategias robustas de seguridad de la información que incluyan la detección y mitigación de amenazas en tiempo real.

La interrupción en las cadenas de suministros de recursos críticos (25%) y los ataques a infraestructuras críticas (19%) también representan desafíos para la ciberseguridad, subrayando la vulnerabilidad de los sistemas interconectados y la dependencia de servicios esenciales. Estos riesgos obligan a las organizaciones a fortalecer sus defensas cibernéticas,

especialmente en sectores donde la estabilidad de la infraestructura es esencial.

En respuesta a este panorama de riesgos Tuya adopta un enfoque integral en su estrategia de ciberseguridad, que incluye la implementación de tecnologías avanzadas para la detección de amenazas, capacitación continua al personal, una metodología de evaluación de seguridad a la cadena de suministro, vigilancia digital y una política de respuesta ágil y efectiva ante incidentes. La estrategia incorpora el marco Cyber Security Framework (CSF) de NIST y sus publicaciones asociadas al programa de privacidad y ciberseguridad, estándar Center for Internet Security (CIS), Adversarial Tactics, Techniques, and Common Knowledge (MITRE), Open Web Application security Project (OWASP) y los requisitos en materia de seguridad impartidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

De igual manera, en la Compañía se ha identificado y clasificado el riesgo cibernético como una de las prioridades estratégicas dentro del marco de gestión de riesgos.

Por esta razón, la ciberseguridad pasó de ser percibido como un problema netamente tecnológico, delegado a especialistas técnicos y terceros y se convirtió en una prioridad y un aspecto fundamental de la gestión de riesgos de toda la Compañía, que debe ser considerado en todas sus actividades diarias.



## Un posicionamiento estratégico donde la ciberseguridad es fundamental para el negocio

En la era digital, la ciberseguridad se ha convertido en un pilar esencial en la forma en que la Compañía entiende y gestiona sus operaciones diarias. Este compromiso con la seguridad refleja la responsabilidad de Tuya de respaldar el crecimiento y la transformación del negocio. La organización ha adoptado plenamente la ciberseguridad como una parte integral de sus procesos, asegurándose de que la información creada, procesada, transmitida y almacenada con los distintos grupos de interés cumpla siempre con los más altos estándares de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Este enfoque garantiza que la protección de la información esté alineada con los objetivos del negocio, impulsando una cultura organizacional orientada a la seguridad y a la resiliencia digital.

**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 metodología estructurada para evaluar los riesgos en la cadena de suministro, la cual permite clasificar a proveedores, aliados y terceros según su nivel de riesgo. Esta metodología incluye actividades de identificación, análisis y mitigación de ciber riesgos específicos en el uso de software, herramientas y servicios proporcionados por estos actores.

Con base en la clasificación de riesgo, se propone un plan de trabajo personalizado para proveedor, aliado o tercero, con el objetivo de cerrar las brechas de seguridad identificadas y asegurar que todos los elementos de la cadena de suministro cumplan con los estándares de seguridad de Tuya.



## Operaciones y desarrollo 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, iniciativas y procesos.



## La gestión de vulnerabilidades

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.

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, y como parte de la definición del programa de seguridad, se han priorizado diversas iniciativas orientadas a la mitigación de riesgos y amenazas, con el objetivo de proteger la confidencialidad y privacidad de la información y de los datos de clientes, considerando que representan el activo más valioso de la organización.



## Seguridad de los datos

Desde el frente de la seguridad de la información y ciberseguridad, la Compañía cuenta con un gobierno y controles de



seguridad basados y estimados en función del apetito de riesgo de la Compañía. Lo anterior está respaldado por los principales marcos de referencia y buenas prácticas, como el Cyber Security Framework (CSF) de NIST, con un enfoque de trabajo orientado a 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 es el centro de operaciones de seguridad (SOC) para la vigilancia continua, el data prevention (DLP) para la protección de datos sensibles y controles de navegación para el manejo seguro del tráfico de la red, demuestran el compromiso de la Compañía, no solo frente a la seguridad, sino también en la responsabilidad ante todos los grupos de interés en la gestión de este riesgo.



### Gobernanza y modelo de las tres líneas

Actualmente la estrategia de ciberseguridad es liderada desde la Vicepresidencia de Riesgos 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 está conformado por un Chief Information Security Officer (CISO) con más de 20 años de experiencia en materia de ciberseguridad y aborda los siguientes frentes con un equipo ampliamente calificado:



Gobierno de seguridad de la información y ciberseguridad.



Identidades y gestión de accesos.



Operaciones de ciberseguridad e infraestructura de ciberseguridad.



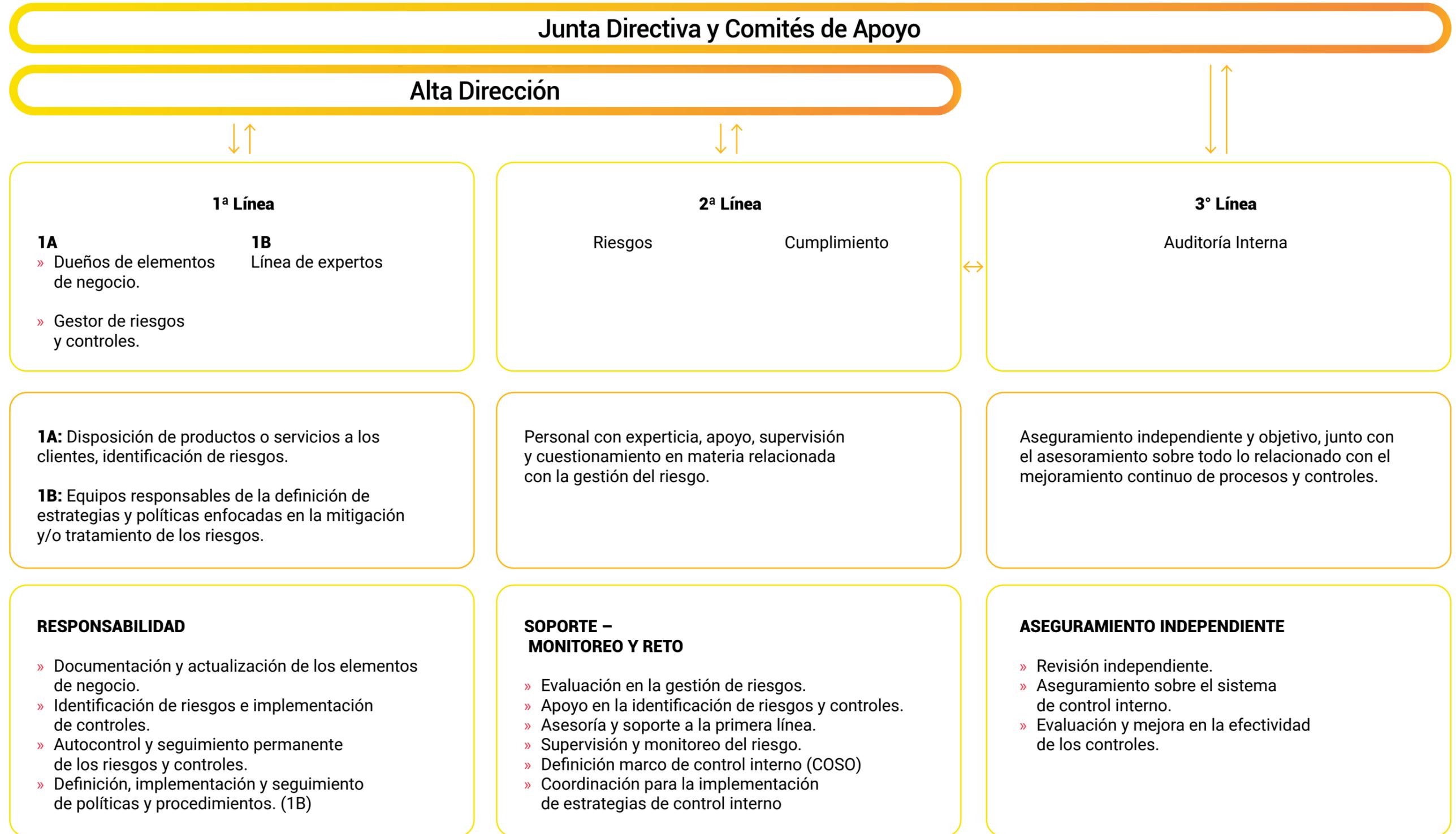
Seguridad del negocio.

# MODELO DE LAS TRES LÍNEAS

**Estructura**

**Roles**

**Responsabilidades**



**Aseguramiento externo**

**SASB FN-CF-230a.1. y SASB FN-CB-230 a1.**

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. y SASB FN-CB-230. a2.**

La estrategia está basada en un enfoque desde el control del riesgo y se encuentra fundamentada en el diseño de un ciclo de ciberseguridad que incluye las siguientes líneas de defensa:

## Primera Línea: seguridad de la información y ciberseguridad

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

### 1 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.

### 2 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 inteligencia artificial (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.

### 3 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.

### 4 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 interrupción provenientes de incidentes y ciberincidentes.

### 5 RECUPERAR

El 2024 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 el seguimiento constante a la actualización de los playbook de las áreas críticas de la Compañía, simulaciones de respuesta a incidentes que permiten medir el nivel de preparación de las áreas de negocio.

## Segunda línea: 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

### Tercera línea: aseguramiento independiente

Durante el 2024 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 cumplieran con sus objetivos de control y gestión de riesgos de manera adecuada.

#### Regulador

En virtud de su función de inspección, vigilancia y control, la Superintendencia Financiera de Colombia realizó diversos requerimientos e inspecciones tendientes a verificar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia



de ciberseguridad y seguridad de la información por parte de la Compañía. Derivado de dicha gestión se identificaron algunas oportunidades de mejora que no fueron materiales, frente a las cuales Tuya ha implementado los planes de acción correspondientes.

## Protección de datos personales y privacidad del cliente

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 2024:

- » 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.
- » 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: capacitación virtual para todos los colaboradores, publicación de contenido de interés y una edición más de la Semana de la Ciberseguridad.



## Seguridad de la información

Tuya cuenta con una Política de Protección de Datos Personales<sup>8</sup> 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. Así mismo, 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.

<sup>8</sup> Política de Protección de Datos Personales



# PRIVACIDAD DEL CLIENTE



# PRIVACIDAD DEL CLIENTE

Durante el 2024 Tuya mantuvo su compromiso de continuar fortaleciendo el Sistema Integral de Protección de Datos Personales, siendo conscientes de su alto impacto en la generación de confianza por parte de los clientes y demás grupos de interés. En este sentido, se llevaron a cabo diferentes acciones entre las que resaltan principalmente las siguientes:

- » Acompañamiento y análisis de viabilidad de las iniciativas y proyectos estratégicos de la Compañía, a la luz de Protección de Datos Personales, con el objetivo de identificar los eventuales riesgos en esta materia, definir los controles tendientes a su mitigación y permitir la materialización de grandes proyectos.
- » Durante este año se continuó con el acompañamiento cercano a las iniciativas en materia de cobranzas con el fin de apoyar la gestión de recuperación de cartera, a través de la habilitación del uso de datos de fuentes externas para mejorar el contacto con los clientes, el adecuado uso de la información con el fin de lograr mayores niveles de efectividad, y la revisión constante de diferentes estrategias y procesos.
- » La consolidación de la cultura y consciencia orientada al adecuado uso de la información personal de los diferentes grupos de interés continuó siendo un pilar fundamental, por lo que se llevaron a cabo dentro del plan de sensibilización y capacitación las siguientes acciones: (i) capacitación virtual para todos los colaboradores; (ii) la sexta edición de la Semana de Cumplimiento, la cual se celebra anualmente con el fin de sensibilizar sobre temas como protección de datos personales, SARLAFT, control interno y ética e integridad y (iii) sensibilización constante a los equipos de alto impacto para el adecuado cumplimiento de la normatividad.

¿Recuerdas cuando te dieron tu primera consola de videojuegos, tu primer discman o tu primera grabadora, **que los cuidabas para que te duraran toda la vida?**

**Los datos personales también deben ser cuidados así.**

**Te compartimos unos tips** para que los protejas como un tesoro:

- No compartas información de los clientes con empresas o personas no autorizadas.
- Ingresa y actualiza información de nuestros clientes de manera consciente para que quede correcta en los sistemas.
- Incluye al área de Cumplimiento en iniciativas donde los datos personales sean fundamentales.

**Porque hay cosas que no se olvidan y siempre es bueno recordarlas.**

**#Semana de Cumplimiento 2024**

**Cuida tus datos personales como cuidaste tu primera consola de videojuegos:**

- No compartas información de los clientes con empresas o personas no autorizadas.
- Ingresa y actualiza información de nuestros clientes de manera consciente para que quede correcta en los sistemas.
- Incluye al área de Cumplimiento en iniciativas donde los datos personales sean fundamentales.

**Porque hay cosas que no se olvidan y siempre es bueno recordarlas.**

**#Semana de Cumplimiento 2024**

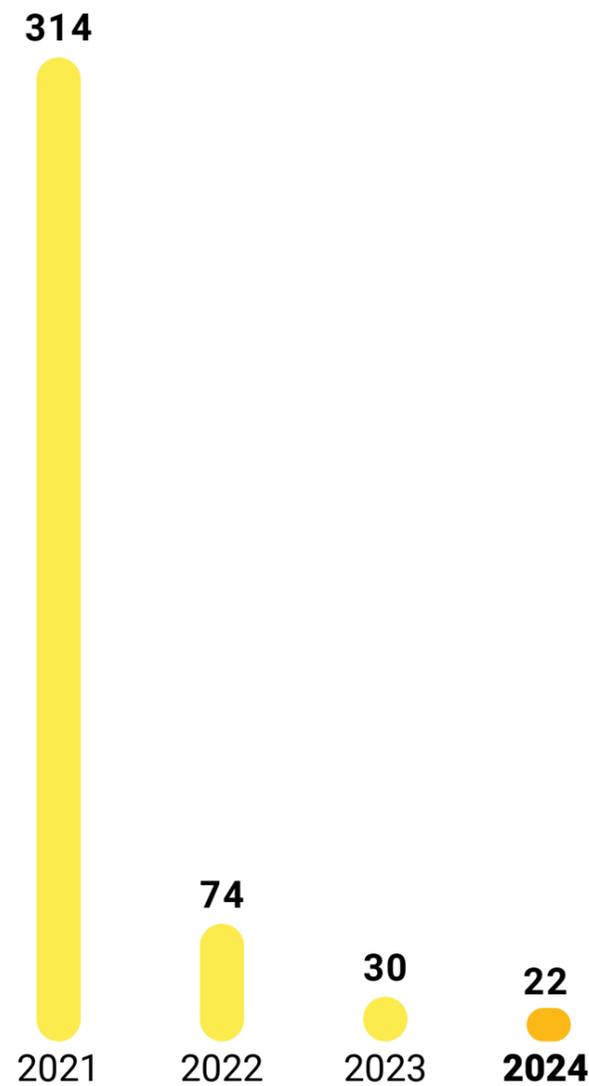
**SASB FN-CF-220a.1.** Dentro de las finalidades de tratamiento de la información personal recolectada por Tuya, se encuentran aquellas que son un complemento a la relación contractual como lo es el tratamiento de información con fines comerciales, de publicidad y mercadeo. Esta información es de conocimiento del cliente desde el inicio de la relación comercial en aras de la transparencia que como Compañía debemos transmitir, 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.

Tuya cuenta a la fecha con alrededor de 1.9 millones de titulares que han autorizado voluntariamente el tratamiento de su información personal con fines comerciales, de publicidad y mercadeo.

**SASB FN-CF-220a.2.** Durante el 2024 Tuya no recibió ninguna sanción por temas relacionados con Protección de Datos Personales.

**GRI 418-1.** Durante 2024 Tuya recibió 22 quejas por parte de los titulares de datos personales, lo cual representó una disminución del 26% respecto a las quejas recibidas durante el año 2023.

### EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE RECLAMACIONES DE CASOS IDENTIFICADOS



Número total de reclamos de casos identificados





# DIMENSIÓN ECONÓMICA

Creemos juntos

- » CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE
- » GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



# CRECIMIENTO RENTABLE SOSTENIBLE

**1** FIN DE LA POBREZA

**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

**10** REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

**16** PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

# CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE

La dimensión económica es un pilar esencial para catalizar impactos positivos en la sociedad y promover la creación de valor compartido a nivel nacional. Esta dimensión no solo refleja los esfuerzos y logros, sino también el compromiso que tiene la Compañía con una gestión eficiente y responsable de los aspectos económicos, sociales, ambientales y de gobierno corporativo. A través de esta gestión, Tuya aspira a construir un futuro más próspero y sostenible para todos.

## GRI 201-1 Valor económico generado y distribuido

En 2024 Tuya no solo generó valor económico, sino que también lo compartió con sus grupos de interés. El ejercicio que se presenta a continuación muestra cómo la Compañía ha transferido este valor, evidenciando su compromiso con cada uno de sus grupos de interés. Con cada transferencia de valor realizada a lo largo de 2024, Tuya ha contribuido a la construcción de un país más fuerte y ha brindado oportunidades que transforman vidas positivamente.

Ingresos (cifras en millones)	Valor	Participación
Ingreso neto por intereses	\$ 349.400	48,4%
Total ingreso por comisiones y otros servicios, neto	\$ 339.589	47,0%
Otros ingresos operacionales	\$ 33.625	4,7%
<b>Valor económico directo generado</b>	<b>\$ 722.614</b>	
Gastos generales	\$ 197.477	50,9%
Salarios y beneficios para empleados	\$ 140.862	36,3%
Accionistas	\$ 0	0,0%
Impuestos y contribuciones	\$ 49.553	12,8%
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>\$ 387.892</b>	<b>53,7%</b>
<b>Valor económico retenido</b>	<b>\$ 334.722</b>	<b>46,3%</b>

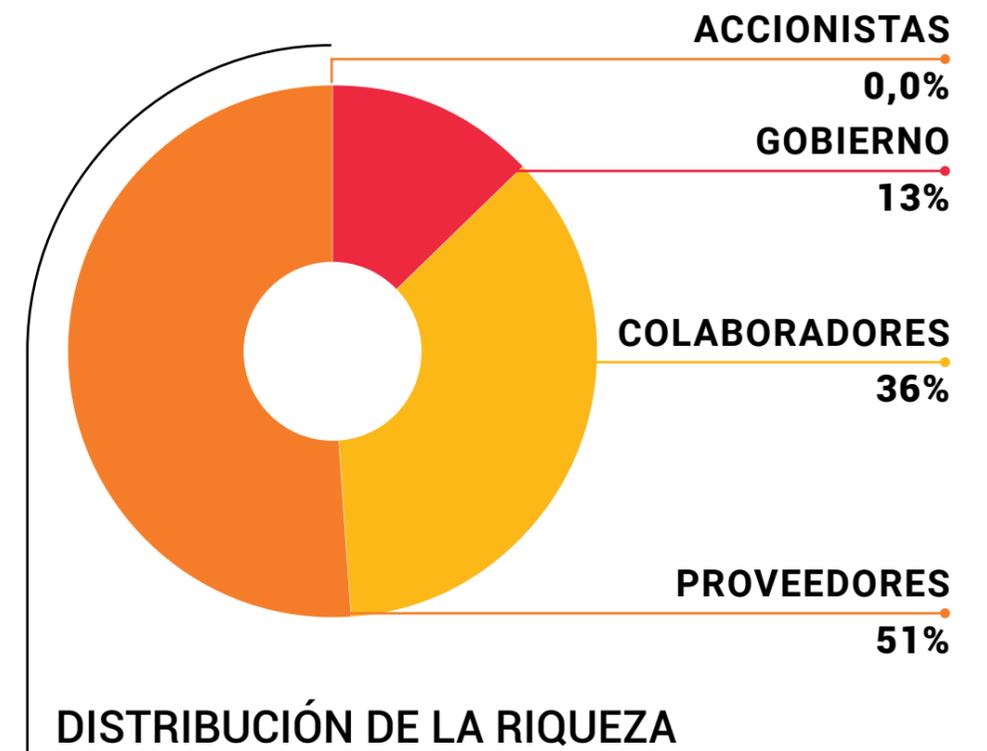
Valor económico retenido: el valor económico directo generado menos el valor económico distribuido

## GRI 203-2 Distribución de la riqueza e impactos económicos indirectos significativos

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

- » **Generación de empleo digno y de calidad:** la Compañía ofrece salarios y beneficios económicos que aseguran un entorno laboral justo y motivador.
- » **Generación de empleo indirecto:** se contrata formalmente a proveedores locales, contribuyendo así al crecimiento económico del país y fortaleciendo las comunidades.
- » **Cumplimiento con el pago de impuestos:** se pagan los impuestos definidos por el Gobierno, lo que permite el desarrollo de proyectos de infraestructura, salud, educación, alimentación, entre otros, mejorando 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 y considerando los diferentes grupos de interés que componen la distribución del valor económico generado por Tuya, durante el 2024, 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.

## 1 Ingresos

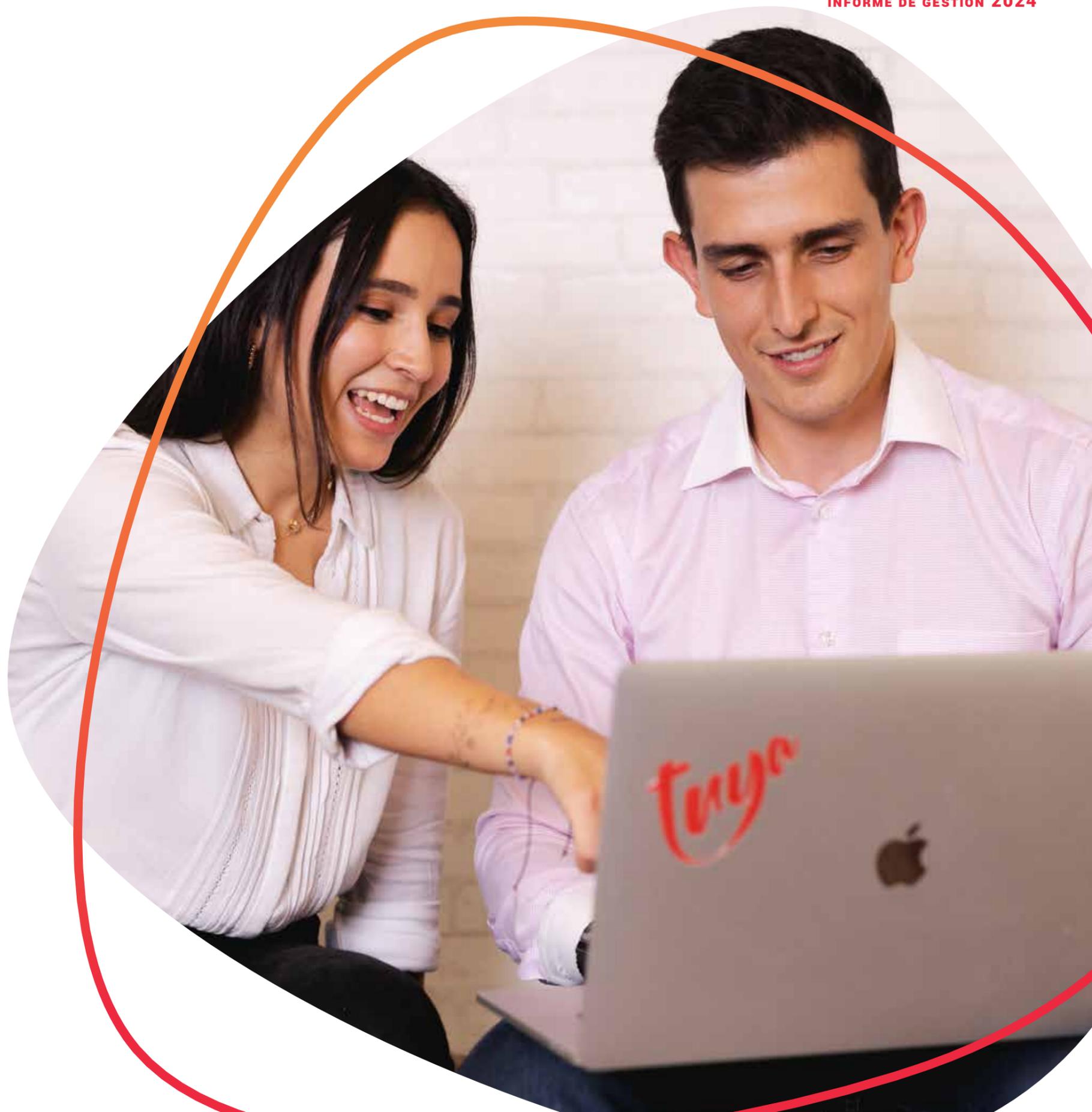
Los ingresos de Tuya provienen principalmente de los intereses generados por los productos de financiamiento emitidos (tarjetas de crédito y créditos de libre inversión) y las comisiones derivadas de este tipo de créditos y seguros. La ciclicidad de los ingresos depende en su mayoría del comportamiento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

## 2 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. Con ellos se trabajó en equipo, estableciendo tiempos de pago justos y seleccionándolos con criterios ambientales, sociales y de gobierno (ASG). Además, se establecieron canales de comunicación cercanos para brindarles la mejor experiencia.

## 3 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 36% del valor económico distribuido fue dirigido al pago de salarios y beneficios económicos, buscando generar un impacto positivo en la sociedad a través de seres humanos altamente capacitados que respondan a los desafíos del entorno.

## 4 Accionistas

Tuya asume el compromiso de maximizar la creación de valor sostenible y compartido para los accionistas y de retribuir su confianza. En 2024, no se realizó distribución de dividendos para los accionistas, pero el foco sigue estando en fortalecer la posición de la Compañía y generar valor a largo plazo.

## 5 Gobierno

Promover el desarrollo económico sostenible de todos los colombianos, es uno de los grandes objetivos de Tuya. En línea con esto, la Compañía cumple de manera oportuna con las obligaciones tributarias, aportando desde la generación del negocio al desarrollo de la nación. 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**

## 6 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, con los 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 de la economía del país, de la 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 2024, Tuya tiene reconocido en sus estados financieros un impuesto diferido activo por valor de \$32.138 millones originado por la sobre provisión de cartera, el crecimiento observado de la sobre provisión respecto a 2023, obedece a la estrategia de mantener unas coberturas tanto del deterioro de cartera superior al 90% y de B+ alrededor del 100%, a través de las metodologías de pérdida esperada IFRS9, la cual es el modelo de referencia para la estimación de la provisión adicional mensual.

## 7 Beneficios tributarios

Gracias al ejercicio responsable en materia tributaria, durante el año gravable 2024 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 2024 cerró con más de

## 1.9

millones de clientes, de los cuales más del **39%** son personas con ingresos inferiores a 2 SMMLV al momento de la vinculación.

**SASB FN-CF-000.B** Los

## 1.2

millones de tarjetas están concentradas en créditos personales con un saldo de cartera cerca de **2.1 billones**.

La cartera vencida de Tuya cerró el año 2024, por días de mora, con un indicador a 30 días del

## 8,6%

y por calificación, con un indicador en B o superior del **17,6%**.

En 2024 se dio acceso a más de

## 157

mil **nuevos clientes**, de los cuales más del **55%** devengan ingresos de hasta 2 SMMLV.

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 300 mil clientes con acceso a un seguro voluntario. Además, se amplió la cobertura y se mejoró la protección del seguro deudor a cerca de **1.2 millones de clientes que cuentan con este producto que los protege de muerte, accidente y desempleo**.

Teniendo en cuenta lo anterior, al cierre de 2024 Tuya contaba con una provisión adicional valorada en cerca **\$80 mil millones**, además de unas provisiones contracíclicas de cerca \$ 49 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-000.B**

Se aprobaron más de

## 122

mil nuevas tarjetas durante el año, alcanzando al cierre del ejercicio un stock de casi **1.3 millones**.

Se logró una facturación superior a

## \$4.7

billones.

El saldo total de cartera, incluyendo créditos a empleados, fue de cerca de

## \$2.1

billones.

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 cerca de

## \$3.63

billones.

Las principales cifras de los estados financieros cerraron a diciembre de 2024 en:

ACTIVOS TOTALES

## \$2.831.555

 MILLONES

PASIVOS TOTALES

## \$2.330.519

 MILLONES

PATRIMONIO TOTAL

## \$501.036

 MILLONES

SOLVENCIA TOTAL

## 10,03%

La cartera vencida medida a 30 días: **\$ 180,905 millones-**, equivalente al **8.6%** de la cartera de la Compañía.

Indicador de cobertura por calificación del **113,6%**

SALDO EN DEPÓSITOS

## \$2.098.229

 MILLONES

INGRESOS NETOS

## \$243.407

 MILLONES

UTILIDAD NETA

## -\$134.354

 MILLONES



# COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO DEL FONDEO EN TUYA

## Emisión de Certificado de Depósitos a Término CDT's

El fondeo de tuya se compone en un 94,4% por 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 2024, la entidad realizó emisiones primarias de CDT's por un total de \$3,63 billones, representadas en aproximadamente 6.283 operaciones, ocupando el 11avo lugar en volumen de mercado con una participación del 3,75% y el primer lugar en número de operaciones con una participación del 32,98%. Lo anterior, refleja la importancia del emisor en el mercado, la confianza que genera Tuya para sus inversionistas y la solidez del modelo de captación. La alianza con Valores

Bancolombia permite llevar a cabo una eficiente gestión de fondeo y acompañar la estrategia de la Compañía.

## Emisión del bono social subordinado con propósito de inclusión financiera

En Colombia más del 80% de la población ocupada devengaba menos de 2SMMLV<sup>1</sup>; solo un 35%<sup>2</sup> de personas mayores de 18 años cuentan con un producto de crédito y solo el 14,46%<sup>3</sup> de la cartera de tarjetas de crédito pertenecen a personas con ingresos de hasta 2 SMMLV.

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

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

<sup>1</sup>Encuesta nacional de Presupuesto de los Hogares (ENPH)

<sup>2</sup>Banca de las Oportunidades. Reporte de Inclusión Financiera 2023.

<sup>3</sup>Superintendencia Financiera de Colombia, corte octubre 2024.





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



Suaviza el consumo de la personas y hogares

Eficiencia en la asignación de los recursos



Crecimiento económico

Disminución de la desigualdad y la pobreza



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 \$55.850 MM<sup>4</sup>, 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).



The Social Bond Principles



ICMA International Capital Market Association

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

[HAZ CLIC AQUÍ](#)

<sup>4</sup> Para la verificación externa del uso de recursos del bono Tuya realizó un uso consolidado de \$55.900 millones, de los cuales \$55.850 millones corresponden a los recursos del bono y \$50.3 millones fueron recursos aportados por la Compañía

## 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):**



- » **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
- Hogar
- Telecomunicaciones
- Deporte
- Ropa y zapatos
- Impuestos
- Electrodomésticos y tecnología
- Servicios exequiales
- Servicios públicos
- 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



Facilitar el acceso a seguros y asistencias para proteger a las personas ante choques adversos

## En 2024 Tuya:

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

# 120.442

personas que por primera vez obtuvieron un producto de crédito, con un saldo de más de \$14.024 MM en categorías de bienestar.

# 322.300

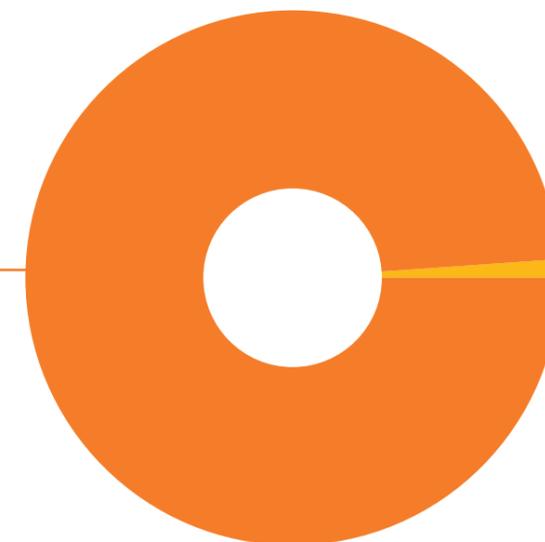
personas con ingresos de hasta 2 SMMLV, con un saldo de más de \$50.877 MM en categorías de bienestar.

# El 100%

de los recursos del bono social subordinado se colocaron en créditos en población con ingresos de hasta 2SMMV y/o primera vez en el sector financiero:

## El 99 %

corresponde al monto de emisión destinado a financiamiento.



## El 1 %

corresponde al monto de emisión destinado a refinanciamiento.



El Comité Gestión de Activos y Pasivos (GAP) en 2024 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. El informe del auditor externo comprende las cifras del periodo del 1 de diciembre de 2023 hasta el 30 de noviembre del 2024.

# Deloitte.

## 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 2SMMV y/o primera vez en el sector financiero. Algunos de los impactos generados en 2024 en mujeres fueron:

**El 55%**

de clientes de la población del bono social son mujeres.

**El 56%**

de clientes mujeres de la población del bono obtuvieron un producto de crédito por primera vez.

**El 55%**

de clientes mujeres de la población del bono tienen ingresos de hasta 2 SMMLV.

Las principales categorías de consumo de bienestar de las mujeres fueron: electrodomésticos, alimentos, ropa y zapatos.





# GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



# GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

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.

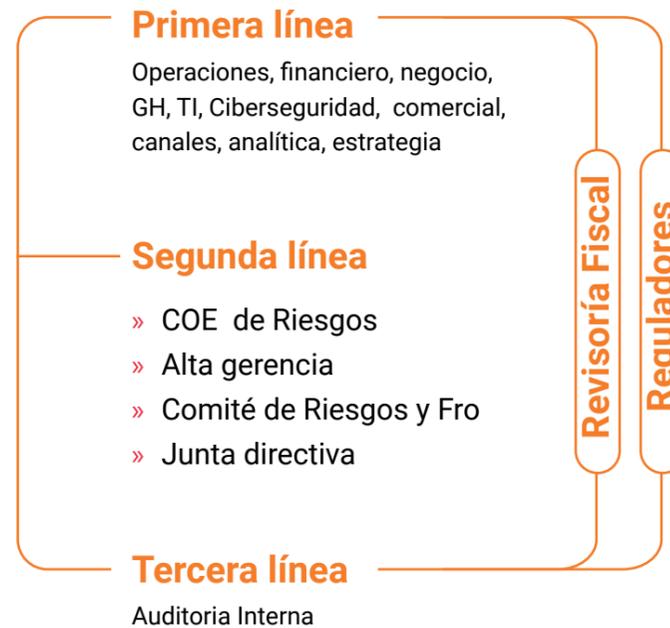
La estrategia de gestión de riesgos se soporta en tres componentes: 1) Gobierno corporativo y roles siguiendo el modelo de las tres líneas; 2) marco y definición de apetito de riesgos; y 3) herramientas para la gestión. Estos componentes se encuentran documentados en el manual del Sistema Integral de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

La gestión de riesgos en Tuya se soporta sobre tres componentes: **gobierno, apetito de riesgos y herramientas de gestión** que facilitan el establecimiento de **marcos de actuación** para una toma de decisiones orientada hacia el **cuidado de la sostenibilidad de la Compañía**.

## 1 GOBIERNO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La organización y gobierno de Tuya se construye siguiendo un modelo de segregación de funciones (LoD) que permite permear la gestión de riesgos en todos los procesos y unidades de negocio, asegurando que la visión de riesgos hace parte de la toma de decisiones estratégicas y del día a día.

LÍNEAS DE DEFENSA



## 2 APETITO DE RIESGOS

### Indicadores de apetito

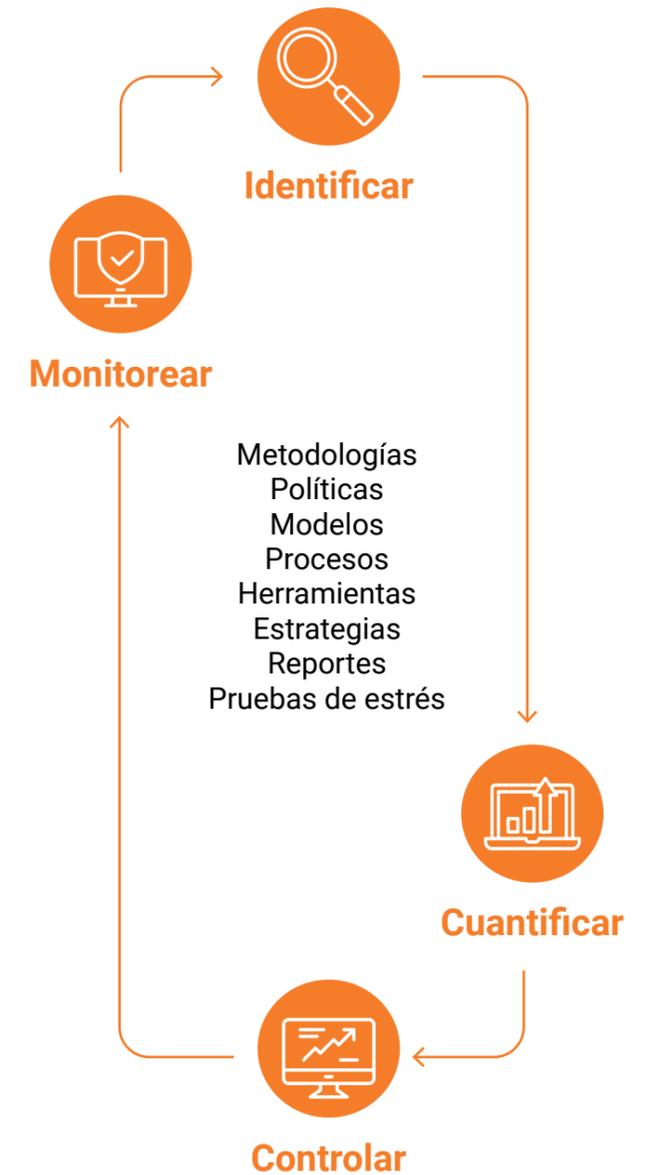
1. Costo de crédito
2. Cobertura B+
3. Deterioro mora 30+
4. Materialidad
5. Disponibilidad de TI
6. Riesgo de modelos
7. Brecha Mínima de Liquidez
8. Var
9. CFEN
10. Margen de intermediación
11. VEP
12. 12.MNI
13. 13. Gestión de Vulnerabilidades
14. Solvencia Básica
15. Solvencia Total

Marco de apetito

Declaración de apetito

Tablero de apetito

## 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 del modelo de las tres líneas, 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 calificada para gestionar de manera integral y adecuada tanto los riesgos financieros como no financieros, además cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para obtener y procesar información para la gestión, monitoreo y control de estos.

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

## 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



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.

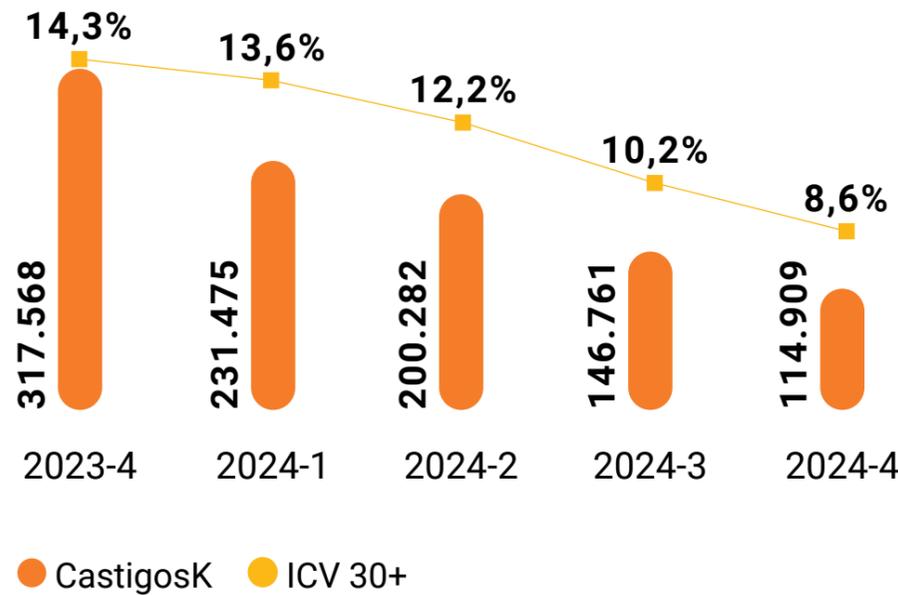
## Pruebas de estrés:

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 (solventía), el costo de crédito, el comportamiento de las pérdidas operacionales, los Activos Ponderados por Nivel de Riesgo (APNR), 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.

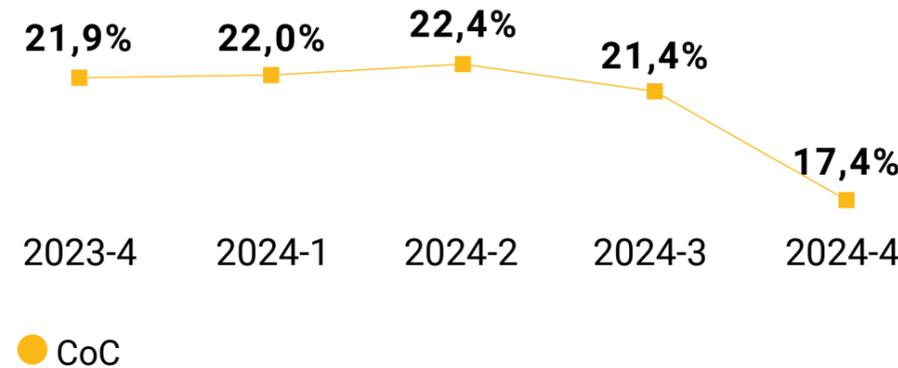
## RIESGOS FINANCIEROS RIESGO DE CRÉDITO

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 6,6% al cierre de diciembre de 2021 a niveles de 8,7%, 14,3% y 8,6% en diciembre de 2022, 2023 y 2024 respectivamente.

### ICV30+ - CASTIGOS CAPITAL



### COSTO DE CRÉDITO



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

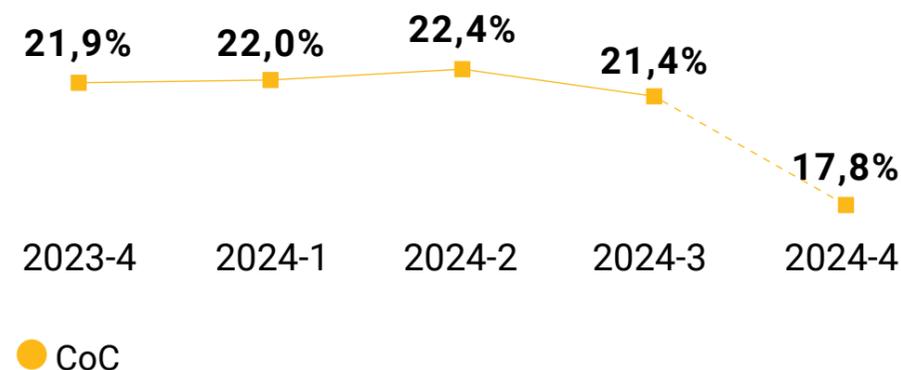


de provisiones suficiente. Estas acciones permitieron que el impacto real en la cartera fuera menos grave durante 2023 y que **durante 2024 se evidencie una recuperación significativa en los diferentes indicadores de cartera.**

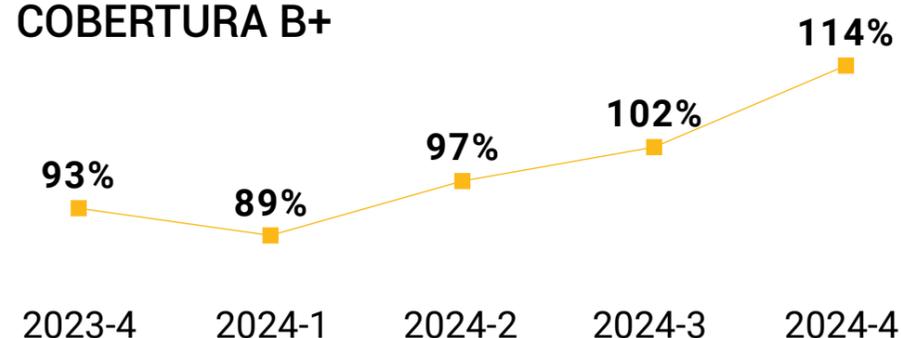
En línea con lo anterior, al cierre del año se logró reducir el ICV30+ en más de 5pp, para finalizar el año con un ICV del 8,6%. Frente a 2023 la cartera vencida se redujo en cerca de un 62% y los castigos por su parte se redujeron en cerca de 53%. En línea con lo anterior el indicador de deterioro se ubica en 18,1% y el costo de crédito se reduce pasando de 21,9% al cierre de 2023 a 17,4% en 2024. Vale la pena resaltar que, además, durante este periodo se ha fortalecido la cobertura de la cartera en riesgo pasando de cerca del 91,7% en diciembre de 2023 a cerca del 113,6% en diciembre de 2024. Esta decisión hace parte de los lineamientos de la Junta Directiva y los accionistas en relación con la relevancia de mantener unos estados financieros sólidos que permitan a la Compañía mantenerse resiliente en diferentes condiciones económicas.

## Principales indicadores de cartera

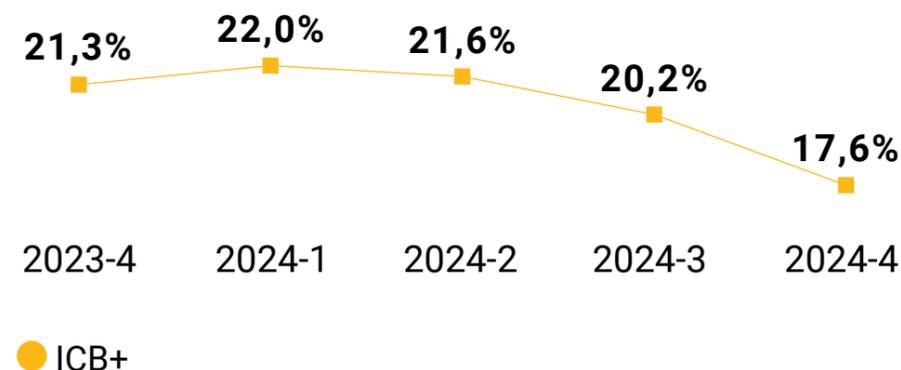
### COSTO DE CRÉDITO



### COBERTURA B+



### ICB+



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:

- 1 Mantener un volumen de crecimiento con enfoque en riesgos bajos y medios y penetración en clientes de mayor riesgo con productos garantizados que permitan alcanzar la rentabilidad esperada de las nuevas colocaciones.
- 2 Reforzar el monitoreo frecuente a las políticas, estrategias y a los modelos predictivos.
- 3 Asignar cupos ajustados a la capacidad de pago de los clientes.
- 4 Mantener una baja exposición al riesgo a través de productos garantizados y créditos dirigidos a compras en los aliados.
- 5 Integración de información de los aliados en las políticas y modelos predictivos que ayuden a un mejoramiento en el perfilamiento de los clientes.

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. Esto nos ha permitido que el indicador de cosechas de mora 30 en 6 meses se encuentre cerca del 4,9% para 2024 frente a un 9,2% en 2023, aproximadamente.

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, en los que se requiere limitar la exposición en cupos de crédito y aquellos en los que es posible profundizar la relación comercial. Lo anterior, ha permitido un incremento en aproximadamente el 59% en la participación de riesgos bajos y medios entre el cierre de 2023 y el cierre de 2024, reflejando una composición de riesgo del portafolio más resiliente y logrando reducir en cerca de 900 puntos básicos el deterioro de cartera (cartera vencida más castigos) entre ambos años.

Finalmente, la gestión de cobro ha evolucionado a través de una segmentación robusta para todas las gavetas de mora, la cual incorpora las particularidades de los clientes con su ciclo económico, expansión y optimización de canales, transformación del modelo conversacional, mayor adopción de canales de autogestión y contactabilidad como estrategia de profundidad. Derivado de esto se ha logrado incrementar en cerca de 12 pp los pagos al día de los clientes frente al 2023; una disminución aproximada del 18% en la tasa de rodamiento a mora 1-30 frente al promedio de 2023; al igual que una variación positiva de alrededor del 75% en la recuperación de cartera castigada.

Adicionalmente, ha sido posible optimizar la operación de cobranza logrando un incremento del 30% en la productividad en el equipo de asesores a través de la implementación de plataformas tecnológicas y de analítica que optimizan el proceso de contacto, la asignación 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 12% en 2023 a 40% en 2024, aproximadamente.

## 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).

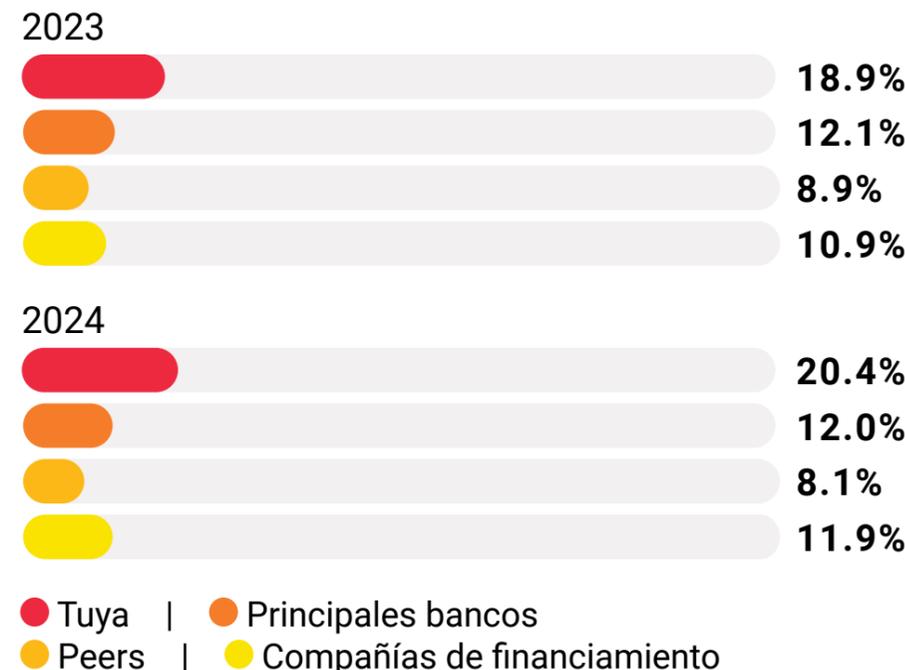
Teniendo en cuenta lo anterior, al cierre de diciembre de 2024, Tuya cuenta con una provisión adicional valorada en cerca de \$80 mil millones, además de unas provisiones contracíclicas de alrededor de \$49 mil millones. La constitución de capas de provisión adicionales es coherente con la estrategia de mantener unos estados financieros sólidos que mantengan a la Compañía resiliente ante cambios en el contexto económico.

## COMPOSICIÓN DE LA PROVISIÓN CIERRE DICIEMBRE 2024

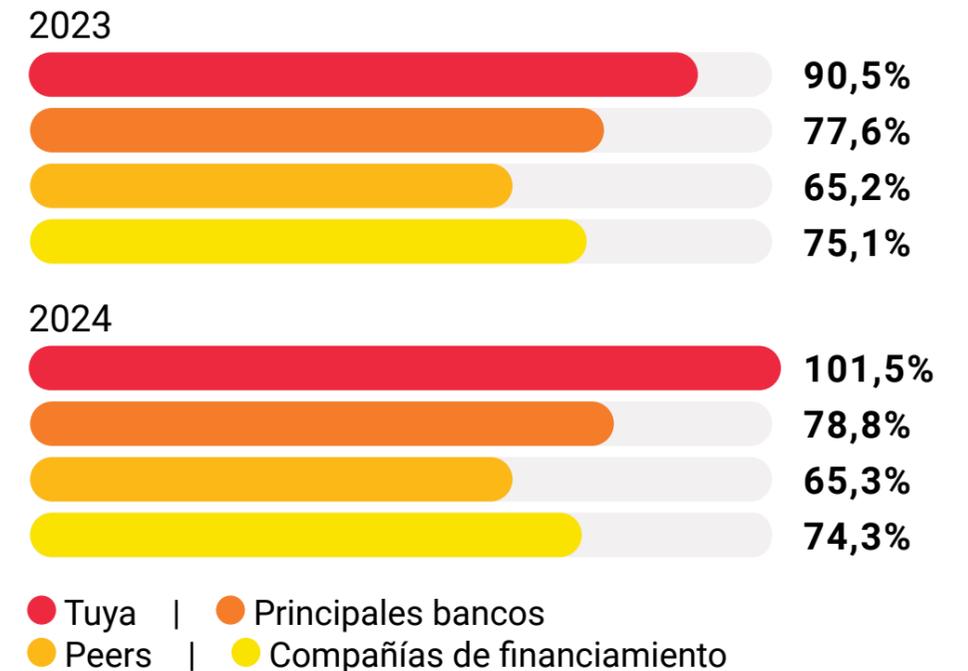
COMPOSICIÓN PROVISIÓN COLGAAP	dic-24
Provisión por norma MRCO	309,141
Prociclica	260,134
Contracíclica	49,006
Provisión adicional por norma	0
Provisión General Adicional CE 026 (PGA)	44,411
Provisión adicional Compañía	80,345
<b>TOTAL COLGAAP</b>	<b>433,896</b>

En este orden de ideas la aplicación de una política de provisiones soportada en modelos internos para la estimación de la pérdida esperada genera una cobertura de provisiones superior a otras entidades financieras y pares en el sector.

## COBERTURA DE PROVISIONES / SALDO DE CARTERA RUTO



## COBERTURA DE PROVISIONES / SALDO B+



Cifras a octubre 2024 Superintendencia Financiera de Colombia

### SASB FN-CB-410a.2 Asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en riesgo de créditos

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:

- 1 Inflación
- 2 Análisis socioeconómico sectorial
- 3 Ubicación geográfica

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

Como parte de las acciones de seguimiento al riesgo de crédito se monitorea el impacto que pueden tener los fenómenos naturales, de cambio climático o las situaciones de alteración en el orden público en el cumplimiento de los pagos de los clientes ubicados en zonas afectadas. Según la magnitud de estos eventos y su impacto se despliegan campañas de acompañamiento a los clientes.

## RIESGO DE MERCADO

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

La Vicepresidencia de Riesgos, a través del equipo de Riesgo de 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 2024 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 2024 presentó un valor en riesgo promedio mensual de cerca de **\$186 millones**, con un factor en riesgo promedio mensual de **2%**, correspondiente a las inversiones realizadas en los Fondos de Inversión Colectiva por valor aproximado de **\$7.959 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 2024 la gestión de liquidez se enfocó en optimizar la estructura del fondeo y asegurar una adecuada gestión de los recursos. En este orden de ideas, se trabajó activamente en el perfeccionamiento de los diferentes modelos de proyección de ingresos y egresos, con el objetivo de que permanezcan ajustados a las realidades del negocio.

Se refinó el cálculo del indicador de apetito de días de efectivo modificando a la brecha mínima de liquidez de cero a **\$20.000 MM** de forma que logre anticipar oportunamente cualquier riesgo o exposición importante de liquidez.

Se continuó con el seguimiento al comportamiento de los principales rubros bajo la situación actual y bajo diferentes escenarios estresados, analizando





los principales impactos en los activos líquidos, días de efectivo de la Compañía y en los indicadores regulatorios IRL y CFEN. Adicionalmente, se ha hecho seguimiento al nivel de cumplimiento de pagarés desmaterializados sobre los pasivos hacia con el público, tanto histórico como prospectivo comparando los mismos contra los límites definidos y planteando los mitigantes ante las alertas definidas.

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 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 es 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 2024 el cubrimiento de los activos de alta calidad sobre el total de activos líquidos fue del **98%**.

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

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 \$382.619 millones, el RLN (Requerimiento de Liquidez Neto) promedio fue **\$110.165 millones,**

arrojando un IRL monto a 30 días promedio de **\$272.454 millones** y un IRL razón a **30 días promedio de 357%**.

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 2024 fue en promedio **102%**, lo cual evidencia un perfil de financiación estable de largo plazo en relación con la composición de sus activos. Se cerró el año 2024 con un CFEN de **107%**, presentando un incremento de **9%** respecto al 31 de diciembre de 2023, debido a una menor disminución del fondeo estable disponible respecto al fondeo estable requerido, dada la disminución en la cartera y en las facilidades de crédito.

Ante eventuales necesidades de liquidez la Compañía cuenta con diferentes alternativas e instrumentos para la mitigación del riesgo de liquidez autorizados por su Comité GAP y la Junta Directiva. Algunas de las herramientas 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.

## RIESGO DE TASA DE INTERÉS DEL LIBRO BANCARIO

En 2024 la gestión de Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario se enfocó en el desarrollo del sistema de administración al riesgo mediante las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, desarrollando las actividades tendientes al cumplimiento de lo establecido en el cronograma de la CE 025 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 y disminuir la exposición al Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario (RTILB).

### Medición del riesgo de tasa de interés:

La exposición al riesgo de tasa de interés en Tuya medida a través del modelo estándar propuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia incluye el cálculo del VEP





(Valor Económico del Patrimonio) y el MNI (Margen Neto de Interés) bajo diferentes escenarios de choque.

El Valor Económico del Patrimonio para el cierre de 2024 fue de \$24.925 millones que respecto al PBO+PBA se encuentra cerca del 10% estando por debajo del límite normativo del 15% y del apetito definido para la Compañía del 11%. En cuanto al Margen Neto de Interés para el cierre de 2024 fue de \$12.983 millones que respecto al activo productivo se encuentra cerca del **1%** estando por debajo del apetito definido para la Compañía del **2%**.

Respecto a los mitigantes planteados para la gestión del Riesgo de Tasa de Interés en el Libro Bancario, se encontró:

- » Ajustes estructurales en la composición del activo respecto a las duraciones del portafolio de productos disponibles en nuestra entidad, que, según el contexto de mercado, se preferirá aumentar o disminuir el período de reprecio o impulsar la colocación de productos que por sus características de duración mejoren el desempeño de las métricas regulatorias proyectadas.
- » Ajustes en las fuentes de fondeo con diferentes características de reprecio y de indexación, como son: operaciones de recompra (Repos) sobre títulos de deuda pública.

## 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 ha evolucionado en la implementación de metodologías soporte que involucran las necesidades y buenas prácticas del sector. Durante 2024 se desarrollaron las siguientes iniciativas de evolución metodológica de la gestión de riesgos:



**Explotación de las funcionalidades que trae la herramienta tecnológica GRC** en los módulos de evaluación y autoevaluación de riesgos operacionales, tecnológicos y cibernéticos, gestión de continuidad y registro de eventos de riesgo operacional, continuando con el objetivo de integrar y optimizar la administración de riesgos de acuerdo con la estrategia de las tres líneas.



**La Compañía ha designado un equipo integrado por Riesgo Operacional, Seguridad de la Información y Abastecimiento** para realizar redefiniciones de metodología, pertinencia y el impacto de los riesgos asociados, con base en las buenas prácticas de industria, logrando construir y adaptar las herramientas necesarias para una correcta gestión y administración de los terceros que prestan algún servicio a la entidad.



**La Compañía cuenta con la certificación otorgada 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, donde reposan los datos históricos de cinco años de pérdidas contabilizadas, esta certificación suma a la Compañía control y ayuda a garantizar la calidad de la información utilizada para el cálculo del indicador de pérdida interna (IPI) el



**Evolución de la función de riesgo de modelos focalizada en la validación integral de la construcción de modelos analíticos** y en el robustecimiento de su seguimiento y uso. Estas líneas de trabajo han permitido definir planes de acción en modelos claves en riesgo de crédito y liquidez y la creación herramientas de monitoreo automáticas en la calidad de la data en modelos de crédito y bases de terceros.



**De acuerdo con la normatividad y expectativas del regulador, se desarrollaron e integraron metodologías para la gestión de riesgos ASG** con la estrategia de gestión de Riesgos de la Compañía, con el fin de priorizar los riesgos que pueden ser susceptibles de afectar los estados financieros y afectar a los clientes. La Compañía se encuentra en proceso de valoración bien sea cualitativa o cuantitativa de estos eventos a través de valoraciones realizadas en evaluaciones de riesgos a los procesos, procedimientos y activos, mesas de trabajo, cifras históricas y referencias de la industria, al cierre del 2024 se logran valorar 5 asuntos de los ASG:





- 1 Vulnerabilidades cibernéticas.
- 2 Ética y transparencia empresarial (Riesgo conductual).
- 3 Prácticas de mercado, comerciales y de venta.
- 4 Privacidad del cliente.
- 5 Fenómenos meteorológicos.



Con el fin de dar cumplimiento tanto a la normatividad colombiana, y en línea con el propósito que tiene Tuya de mantener una correcta y justa relación con sus clientes, se realizó la identificación y marcación de los riesgos de conducta, mapeando el efecto para la Compañía y también el impacto cualitativo que tiene para el cliente en los tres aspectos que sugiere la norma (pérdida económica, expectativas no satisfechas y mal servicio o experiencia).



Desde la gestión de Riesgos Tecnológicos y Cibernéticos se encuentran cuantificados los riesgos transversales de seguridad, de acuerdo con la tríada (confidencialidad, integridad y disponibilidad), permitiendo implementar medidas proactivas para mitigar riesgos y fortalecer el ambiente de control del entorno tecnológico y seguridad.

## Riesgo Operacional

Como herramienta para la gestión del riesgo operacional, la Compañía se apoya en la medición del indicador de Salud, que integra y consolida la gestión en una métrica que comprende

factores como la gestión y el cierre de los planes de acción asociados con las incidencias de los procesos y procedimientos, la madurez de seguridad de la información, la actualización en la documentación de procesos, el reporte de eventos de riesgo operacional, y el estado de las evaluaciones de riesgo operacional a los procesos, procedimientos y activos tecnológicos.

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 y los que por alguna razón se encuentren por fuera de los niveles de apetito definidos, para estos se consolidan y socializan diferentes planes de acción como medidas de tratamiento que buscan la mitigación de los riesgos operacionales. A dichos planes de acción se les hace seguimiento en los foros internos, el comité de Riesgo Operacional y Control (ROC) y 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 Entidad 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 riesgo operacional con efectos económicos, es decir, aquellos que

afectan el estado de resultados, como de eventos no económicos, los cuales no representan impactos en la contabilidad y estado de resultados de Tuya. Este proceso se lleva a cabo de acuerdo con la normatividad vigente y las buenas prácticas de la industria.

Durante 2024 los eventos de riesgo operacional registran una disminución del **66% respecto al mismo periodo del año anterior**, debido principalmente a la ejecución de planes de mitigación y contención del fraude que representa aproximadamente el **58% de las pérdidas**. Por parte de estrategia de fraudes existe una estrategia de seguridad unificada que se apoya en el uso de herramientas de seguridad como el SOC para el monitoreo de archivos sensibles, el EDR (protección de estaciones y punto final) y CASB (protección de datos y accesos sensibles en la nube) para analizar el comportamiento de las acciones ejecutadas y el DLP (prevención ante pérdidas y fuga de información) para monitorear y controlar los intentos de fuga de información.

## 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.

La estrategia de gestión de riesgos de ciberseguridad en Tuya permite mantener una postura vigilante, resiliente, flexible con respuestas adaptativas, redundantes y segmentadas ante las crecientes amenazas y exposición.

## Continuidad del Negocio

El 2024 continúa siendo un año para el fortalecimiento del sistema de gestión de continuidad del negocio buscando una mayor eficiencia y optimización de los procesos y planes de prueba, dentro del frente tecnológico se dio avance hacia una iniciativa para evaluar la arquitectura de servicios, con el objetivo de identificar posibles puntos de falla y evaluar riesgos de interrupción en los servicios críticos, estableciendo de esta forma estrategias que mitiguen dichos impactos.

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 2024 pruebas a componentes tecnológicos, en el frente de personas se ejecutaron pruebas a manuales operativos de cargos críticos obteniendo resultado satisfactorio, se realizaron diferentes pruebas a dispositivos de prevención y detección. Asimismo, se ejecutaron pruebas a la estrategia de plan de recuperación de desastres y se subsanaron los hallazgos obtenidos, se ejecutó un simulacro sobre el escenario de ransomware y se avanzó en las definiciones transversales de Compañía y la adquisición de recursos, como parte de la preparación ante la materialización de un evento de ciberseguridad.

El indicador de disponibilidad de tecnología para el 2024 se encuentra en un **promedio de 99,72%** y se han priorizado una serie de acciones de monitoreo en pro del cumplimiento de la meta establecida para el indicador, a través de la herramienta de gestión de incidentes y la minería de datos, la intervención en corto a las casuísticas reiterativas y a las definiciones de observabilidad.



Adicionalmente, se diseñó un tablero de control para monitorear al incumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio por parte de los proveedores, a través del establecimiento de una metodología de gestión y seguimiento tanto de las condiciones contractuales como de los eventos de indisponibilidad presentados durante el mes, buscando garantizar una mejor disponibilidad de los servicios y análisis de la causa raíz de los incidentes, en conjunto con la definición de los respectivos planes de acción para cierre de brechas, a los cuales se les ejecuta seguimiento hasta su cierre.

## Gestión Integral de Fraudes

Durante 2024 el equipo de 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 los clientes y en sinergia con el equipo de Inteligencia de Negocio 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 evidencia que:

**El indicador de puntos base general de la Compañía acumulado al cuarto trimestre de 2024 es de 10 PB, ubicándonos por debajo de los resultados de la región el cual se encuentra en 26 PB.**

**SASB FN-CF-230a.2** El fraude por originación representó el 0,3%, mientras que el fraude en utilización representó el 99,7%, en donde la modalidad virtual representó el 81,1% y la modalidad con tarjeta presente representó el 18,6%.

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

- 1 Acompañamiento a clientes y empleados con el programa de Educación Financiera "Cuentas con Tuya", que de la mano del equipo de Experiencia se trabajó para mantenerlos informados de las nuevas tipologías de fraude y como prevenirlas.



- 2 Evolución hacia un nuevo factor de autenticación con mayores controles para transacciones virtuales en ambiente seguro, pasando del envío de OTP a la implementación de clave dinámica.
- 3 Monitoreo y seguimientos en corto a las negaciones por causales de fraude en el proceso de originación, fortaleciendo los controles y medidas preventivas.

- 4 Fortalecimiento de controles de seguridad, con la actualización de dispositivos de lectura, para contrarrestar las tipologías de fraude en originación.
- 5 Mantenimiento y actualización de las herramientas tecnológicas que soportan la gestión de monitoreo para la mitigación del fraude transaccional.
- 6 Potencialización del uso de la analítica, para la creación de modelos en el proceso de originación como apoyo para el monitoreo transaccional y creación de reglas.
- 7 Masificación de la herramienta de contactabilidad para la verificación de transacciones sospechosas, permitiendo realizar 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, se cuenta con un equipo cuya función es 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.

A lo largo del 2024 su gestión ha estado centrada en tres focos de trabajo:



Validación integral de modelos clave en la gestión de riesgo de crédito en cada una de sus etapas (originación, monitoreo y cobranzas) generando recomendaciones orientadas a la mejora continua tanto en la construcción como en el uso de modelos analíticos.



Validación integral de modelos normativos de riesgo de liquidez permitiendo contrastar las definiciones estadísticas empleadas y verificar el cumplimiento regulatorio de los modelos desarrollados.



Construcción del sistema de alertas tempranas en la calidad de data, estabilidad y desempeño de modelos, este trabajo permite fortalecer la cultura de control para los modelos analíticos en Tuya e identificar oportunamente fallas en los datos o en los modelos. Este foco de trabajo se ha orientado a bases de terceros generando impactos transversales en los procesos que requieren información externa.

## 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 influncian 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 ciberseguridad, 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 de riesgos empresariales de Tuya



#### No financieros

- » Resiliencia y continuidad del negocio
- » Riesgo de modelos
- » Ambientales incluyendo los climáticos
- » Ciberseguridad
- » Regulatorio y cumplimiento
- » Fraude
- » Conductual y gobierno corporativo
- » Talento



#### Financieros

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



#### Estratégicos

- » Alineación estratégica accionistas
- » Alianza. Dependencia 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. 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 son los que mayor impacto tienen en la Compañía. Para conocer la priorización de estos asuntos por favor dirigirse al capítulo de Estrategia Corporativa:

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



### 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).

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 de tasa, riesgo operacional).

## Medición:

Para medir el comportamiento de los riesgos ASG y su impacto en los objetivos del negocio, se realiza desde el equipo de Riesgo Operacional, Tecnológico y Cibernético aproximaciones a través de la valoración cualitativa o cuantitativa según aplique a los asuntos identificados.

Los asuntos que logran tener esta valoración para el cierre de 2024 son:

- 1 **Vulnerabilidades cibernéticas** a través de las valoraciones cuantitativas del riesgo de ciberseguridad, adicionalmente referencias de la industria como reportes internacionales donde se logra tener el costo de una brecha de seguridad para entidades similares a Tuya.
- 2 **Ética y transparencia empresarial (riesgo conductual) y Prácticas de mercado, comerciales y de venta**, realizando un trabajo especial de pruebas de recorrido a través de los principales procesos que tienen relacionamiento con el cliente para ubicar en un mapa de calor su posible impacto y las oportunidades de mejora identificadas.

3 Privacidad del cliente, se toma la valoración cuantitativa del riesgo de Habeas Data que representa unos posibles impactos de multas y sanciones y pérdida de imagen para la compañía.

4 Por último, el asunto relacionado con fenómenos meteorológicos se cuantifica con la información obtenida a partir de los clientes que incumplieron con sus obligaciones, representando un menor ingreso por recuperación de cartera ya que manifestaron que la causal de mora se debía a dificultades por desastres naturales.

## 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**

En 2024 se implementaron una serie de acciones estratégicas con el objetivo de continuar fortaleciendo el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) como pilar esencial para la sostenibilidad de la Compañía, destacando las siguientes:

- » El equipo liderado por el Oficial de Cumplimiento participó en las iniciativas estratégicas de la Compañía para identificar oportunamente los riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT), permitiendo definir controles efectivos y tomar decisiones informadas para mitigar dichos riesgos.
- » Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua de los procesos que integran el SARLAFT y con el objetivo de mitigar los riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT) de manera eficiente, efectiva y oportuna, se llevó a cabo una revisión exhaustiva

de los monitoreos del área. Esta acción permitió obtener alertas más precisas y mejorar la eficiencia en la ejecución de los modelos, incrementando la generación de valor de este proceso clave del SARLAFT y contribuyendo a la mitigación del riesgo.

- » Se implementó la “Guía para la calificación de la matriz de riesgos LAFT/FPADM” en cumplimiento de las directrices de la Superintendencia Financiera de Colombia, como parte del esfuerzo por continuar fortaleciendo la evaluación y gestión de riesgos, alineándonos con los estándares regulatorios más exigentes.
- » Se desarrolló un plan integral de sensibilización y capacitación para fortalecer una cultura enfocada en la prevención del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT), que incluyó: i) capacitación periódica para todos los colaboradores, ii) programa de inducción para empleados recién vinculados, iii) sexta edición de la Semana de Cumplimiento con actividades dirigidas a la prevención del riesgo LAFT y, iv) diversas iniciativas de sensibilización a través de comunicaciones corporativas.

Con estas acciones, Tuya reitera su compromiso de gestionar proactivamente el riesgo de LAFT y de consolidar una cultura de Cumplimiento que contribuya a la sostenibilidad de la Compañía.



# DIMENSIÓN AMBIENTAL

Cuidamos y protegemos el planeta

GESTIÓN DE BAJO IMPACTO AMBIENTAL «  
CADENA DE ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE «



# GESTIÓN DE BAJO IMPACTO AMBIENTAL



# GESTIÓN DE BAJO IMPACTO AMBIENTAL

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.

A continuación, se presentan las acciones desarrolladas por Tuya para contribuir a una gestión de bajo impacto ambiental:

## Ecoeficiencia

En 2024, Tuya reafirmó su compromiso con la sostenibilidad ambiental mediante estrategias de ecoeficiencia diseñadas para reducir el impacto ambiental de sus operaciones. Como entidad financiera, Tuya entiende que su responsabilidad trasciende lo económico, promoviendo prácticas que optimizan el uso de recursos y fomentan un modelo de negocio sostenible.

Durante el 2024, la Compañía implementó tecnologías eficientes en sus sedes, como iluminación LED y sistemas de climatización optimizados. En cuanto a la gestión de residuos, se fortalecieron las estrategias de reciclaje realizando campañas informativas y de sensibilización para los colaboradores de ambas

sedes, logrando entregar al aliado de gestión especializada de residuos un total de **5.7 toneladas** de RAEEs. En el ámbito hídrico, se instalaron sistemas de ahorro en las sedes, principalmente en los baños y cocinetas.

La ecoeficiencia no solo refleja el compromiso de Tuya con el medio ambiente, sino también su convicción de que un negocio sostenible es clave para generar valor a largo plazo. La Compañía continuará trabajando para consolidarse como líder en prácticas responsables dentro del sector financiero.

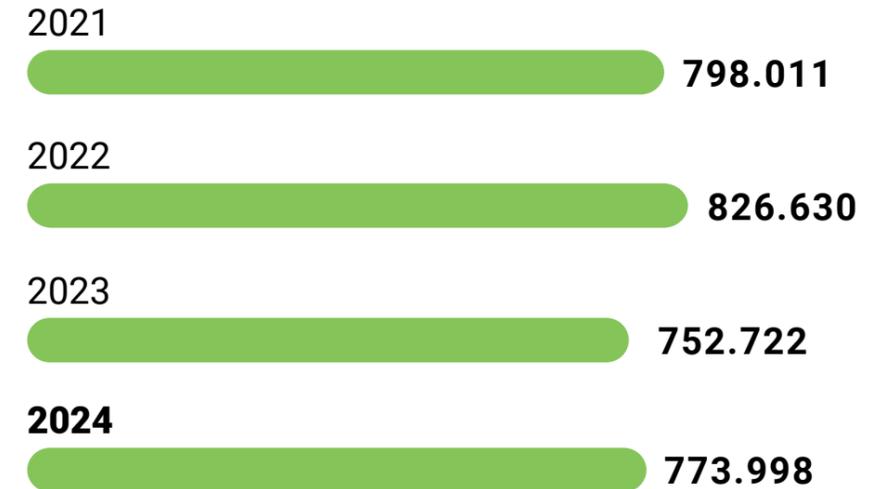
## Consumo responsable de recursos naturales

### Gestión Energética **GRI 302-1 y GRI 302-4**

El consumo responsable de recursos naturales es clave en la estrategia de sostenibilidad de Tuya. Optimizar energía, agua y materiales reduce costos, minimiza el impacto ambiental y fortalece un modelo de negocio sostenible y resiliente.

Con respecto al recurso energético, en 2024 se tuvo un incremento de cerca de 2,8% respecto al 2023 debido al aumento de la presencialidad laboral, pasando de un día semanal el año pasado a un mínimo de dos días en 2024. Este cambio refleja una mayor actividad operativa en las instalaciones, lo que genera un impacto directo en el uso de recursos.

## CONSUMO DE ENERGÍA TOTAL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN (KW)



No obstante, analizando los consumos de energía de los años anteriores se puede observar que las acciones implementadas desde el 2023 como:

- » La transición completa del 100% de los sistemas en sedes administrativas hacia tecnología LED.
- » 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.
- » La implementación de medidas efectivas, como los controles de encendido y apagado oportuno de instalaciones y equipos.

Han logrado mantener los consumos de energía por debajo de los niveles del año 2021.

## Gestión del recurso hídrico

GRI 303-5

En 2024 se tuvo una disminución de más del 11% respecto al 2023 en el consumo del recurso hídrico debido a la entrega de espacios por parte de la Compañía. Estos resultados destacan la importancia de continuar implementando medidas de eficiencia energética e hídrica que permitan equilibrar las necesidades operativas con el compromiso de sostenibilidad de Tuya.

### CONSUMO DE AGUA TOTAL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN (LITROS)



Vale la pena resaltar que el consumo hídrico del 2024 fue el más bajo de los últimos cuatro años, evidenciando los efectos de las acciones realizadas en 2023 como:

- » 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.

## Gestión adecuada de residuos

GRI 306-3 y GRI 306-4

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 la correcta, saludable y segura disposición final de estos residuos, certificando este proceso a través de un acta oficial.

En el transcurso del 2024, se entregaron a Lito un total de 8.182 kilogramos de residuos, de los cuales 5.726 kilogramos corresponden a RAEE, 1.276 kilogramos a material ferroso y 1.180 kilogramos de muebles y enseres. Es importante mencionar que entre el 90% y 94% de la composición de estos materiales son destinados al aprovechamiento, con el fin de disminuir al máximo los residuos tanto peligrosos como no peligrosos destinados a la eliminación. Lito dependiendo del tipo de residuo lleva a cabo diferentes procesos de disposición final, ya sea en un relleno sanitario, incineración, celdas de seguridad, entre otros.

Adicional a la gestión de los RAEEs de la operación de Tuya, este año la Compañía instaló contenedores de recolección de RAEEs en sus instalaciones e invitó a los colaboradores a depositar sus residuos allí, acompañando esta acción a través de espacios de sensibilización.



Puntos de recolección de RAEEs en la sede Torre Tuya

Esta iniciativa ha permitido acumular un total de **1.602.755** Puntos Verdes.



Estos puntos serán destinados en el año 2025 a apoyar causas sociales respaldadas por Tuya en el marco de su estrategia de sostenibilidad.

Este enfoque integral refleja el compromiso de Tuya con la gestión responsable de residuos, además de su contribución activa a iniciativas sociales que respaldan el bienestar comunitario y la creación de valor compartido a la sociedad.

### Beneficios



**Impacto social:** los puntos verdes generados se transforman en dinero permitiendo apoyar causas sociales del país.



**Impacto ambiental:** la correcta disposición de los RAEEs reduce la contaminación y promueve la economía circular.

### Plan de manejo integral de residuos

La gestión integral de los residuos sólidos en Tuya es uno de los objetivos dentro de la dimensión ambiental de la Estrategia de Sostenibilidad, siendo la elaboración e implementación del Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos (PMIRS) un compromiso que promueve el desarrollo sostenible y responsable de la Compañía, además del cumplimiento normativo de la sección de residuos de la matriz legal ambiental.

## Compromiso con la economía circular: venta de garaje

GRI 306-4

Un logro destacado de 2024 fue la implementación de una iniciativa innovadora enfocada en la economía circular, que consistió en la venta de activos que ya no eran útiles para la Compañía, pero aún tenían valor y una segunda oportunidad de uso. Este programa, dirigido a todos los empleados de Tuya, permitió la disposición responsable de bienes como mobiliario, equipos electrónicos y otros elementos, fomentando su reutilización y evitando su disposición como residuos. La iniciativa no solo contribuyó a la reducción de desperdicios, sino que también fortaleció el sentido de pertenencia y sostenibilidad entre los colaboradores, quienes participaron activamente en el proceso. En esta iniciativa participaron 19 colaboradores de la Compañía y se generó un ingreso de \$5.025.000.



### Campañas de sensibilización en materia ambiental

Se realizaron campañas de sensibilización bajo el eslogan de “Acciones de hoy que aportan al mañana” con el objetivo de generar conciencia en los colaboradores sobre la importancia del consumo y uso responsable de los recursos, teniendo un enfoque en la gestión adecuada de residuos sólidos de la compañía. Las campañas de sostenibilidad desarrolladas fueron las siguientes:

### Campaña de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs):

se brindó información a los colaboradores de Tuya sobre que son los RAEEs y el manejo adecuado de este tipo de residuos por medio de activaciones presenciales con el equipo de Lito, donde a través de interacciones y premios se explicaba el propósito y la importancia de esta actividad.



Activación con Lito sede Torre Tuya  
Número de colaboradores impactados:

# 150

**Construyamos un FUTURO SOSTENIBLE**

¿Has pensado cuántos Aparatos Eléctricos y Electrónicos (AEE) hay en tu hogar o en nuestra Compañía?

**¡SON MÁS DE LOS QUE IMAGINABAS!**

Desde la sandwichera hasta el televisor, el celular y el computador, todos estos dispositivos que requieren de energía eléctrica para funcionar se consideran AEE.

Estos aparatos, aunque nos hacen la vida más fácil y eficiente, tienen un **impacto ambiental que no es muy positivo**. Cuando dejan de funcionar, se convierten en **residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE)**, y su desecho incorrecto puede tener un **impacto negativo** en el planeta.

Al gestionar adecuadamente estos residuos protegeremos nuestro planeta y aportamos a tener un futuro sostenible porque **¡nuestras acciones de hoy impactan el mañana!**

**MUY PRONTO TE COMPARTIREMOS MÁS INFORMACIÓN SOBRE ESTE TEMA.**

**SABIAS QUE...**

un televisor puede contaminar hasta **80.000** litros de agua con esto se llenarían **160 mil botellas de agua** de medio litro cada una.

¿Te imaginas entonces todo lo que podrían contaminar los aparatos eléctricos y electrónicos que tienes en tu casa o que usamos en Tuya?

Recuerda que un RAEE son aquellos elementos como celulares, televisores, computadores, cargadores, auriculares, licuadoras, cafeteras o bombillas que ya no funcionan.

En todo el país existen diferentes puntos, dispuestos por la Fundación Puntos Verdes Lito en los cuales puedes depositar, sin ningún costo, estos RAEE generados en casa. **En Torre Tuya y CEOH también encontrarás un contenedor de Lito para que los lleves allí.**

**TE INVITAMOS A CONSULTAR ESTOS PUNTOS HACIENDO CLIC AQUÍ**

Recuerda que **¡nuestras acciones de hoy aportan al mañana!**

En la próxima entrega te contaremos que hacemos en Tuya con los RAEE.



Activación con Lito sede Centro Empresarial Olaya Herrera (CEOH).  
Número de colaboradores impactados:

# 153

Campaña Residuos Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs)

**Campaña residuos plásticos:**

se informó a los colaboradores de Tuya sobre los impactos negativos del consumo excesivo del plástico y las buenas prácticas que se pueden tener para darle un buen uso a este material a través de acciones consientes dentro y fuera de la Compañía.



Se inició también una serie llamada “Estilos de vida sostenible” en las historias del Instagram corporativo de Tuya. A través de videos con mensajes intencionados, se buscó generar conciencia en las personas sobre la importancia del consumo responsable.



Así, Tuya refuerza su compromiso con la sostenibilidad ambiental y social, demostrando cómo las alianzas estratégicas pueden generar valor para el medio ambiente y las comunidades.

**Campaña sobre el correcto uso de los colores de las canecas:**

se continuó capacitando a los colaboradores 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 2025

De cara al futuro, Tuya se ha trazado ambiciosos objetivos para 2025, entre los que se destacan la inclusión de temporizadores en el 100% de los sistemas de iluminación. Además, la Compañía buscará consolidar alianzas con proveedores sostenibles y fomentar la adopción de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) a lo largo de su cadena de valor.

En el ámbito de las sedes administrativas, se mantiene el compromiso de controlar el consumo energético mediante la implementación de sistemas remotos. Estos 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 continuará 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 de Tuya.

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

Para garantizar una gestión efectiva de los RAEE, se continuarán llevando 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 Súbete

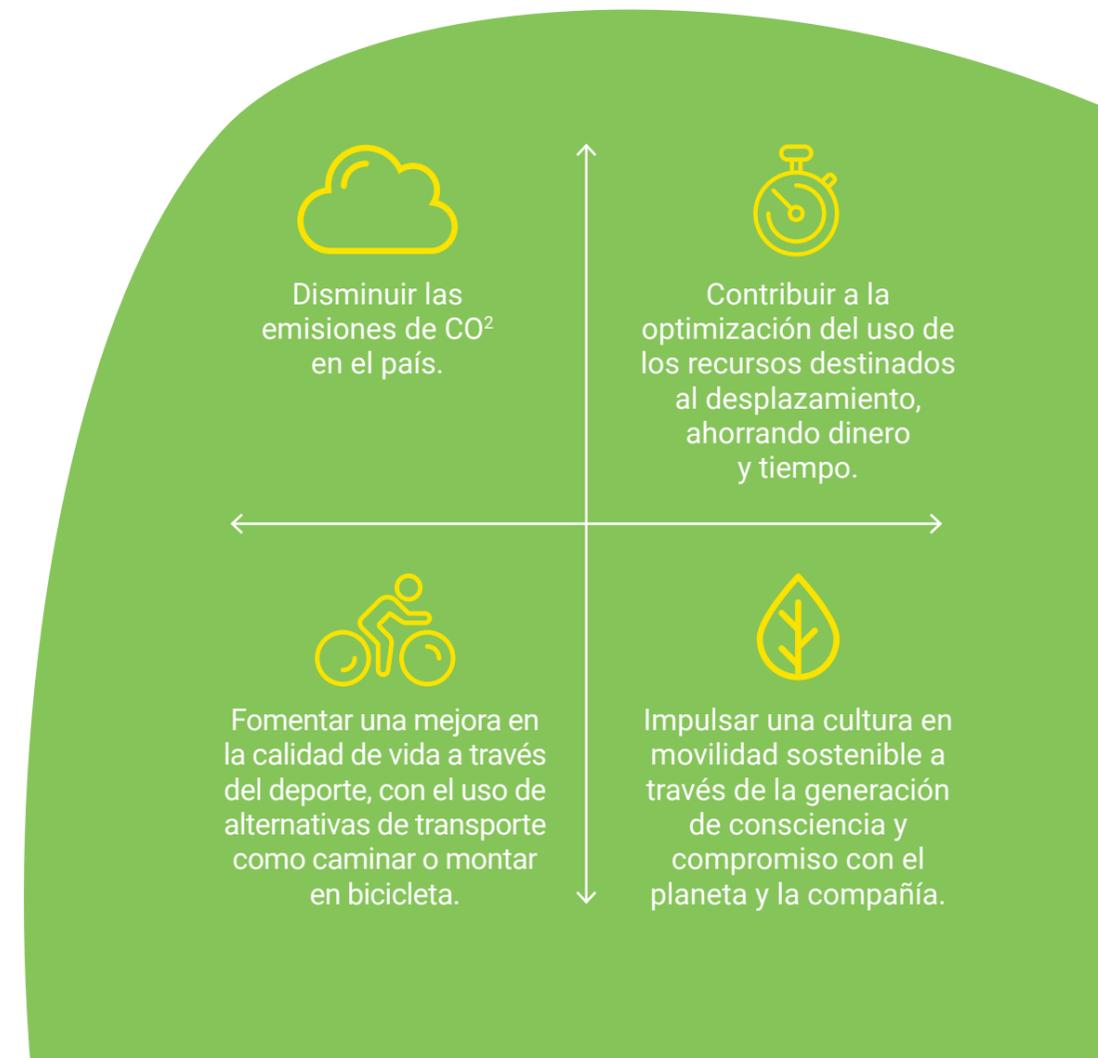


El efecto invernadero es un fenómeno que ocurre de manera natural para mantener la temperatura media de la tierra lo que hace posible la vida en el planeta, sin embargo, cuando los gases de efecto invernadero (GEI) aumentan en la atmósfera gracias a las actividades humanas, como la quema de combustibles fósiles, tránsito automotor, deforestación, actividades industriales, entre otros.

Actualmente, los 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:

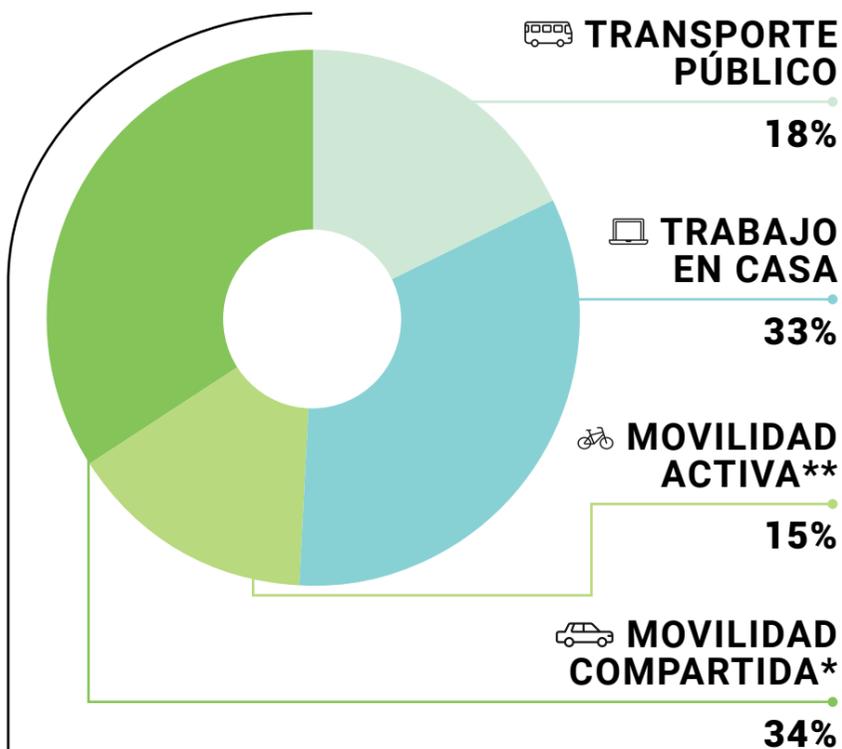
el cambio climático. Teniendo en cuenta que una de sus principales causas son los combustibles fósiles y que gran parte de estos son utilizados por los vehículos, han nacido diversas estrategias en el sector público y privado para promover modalidades de transporte sostenible con la finalidad de mitigar 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:



Durante 2024, la cifra de registrados en la aplicación de movilidad sostenible del programa Súbete fue de 718 usuarios a nivel nacional equivalente al 45% de la Compañía, la mayor participación se dio en Medellín con 38.905 viajes realizados del total de los 43.532 viajes hechos a nivel nacional, y se logró un total de 3.038 conexiones entre colaboradores. El promedio de usuarios activos mensual durante 2024 fue de 117 colaboradores a nivel nacional.

Asimismo, la participación de las personas registradas por modalidad fue:



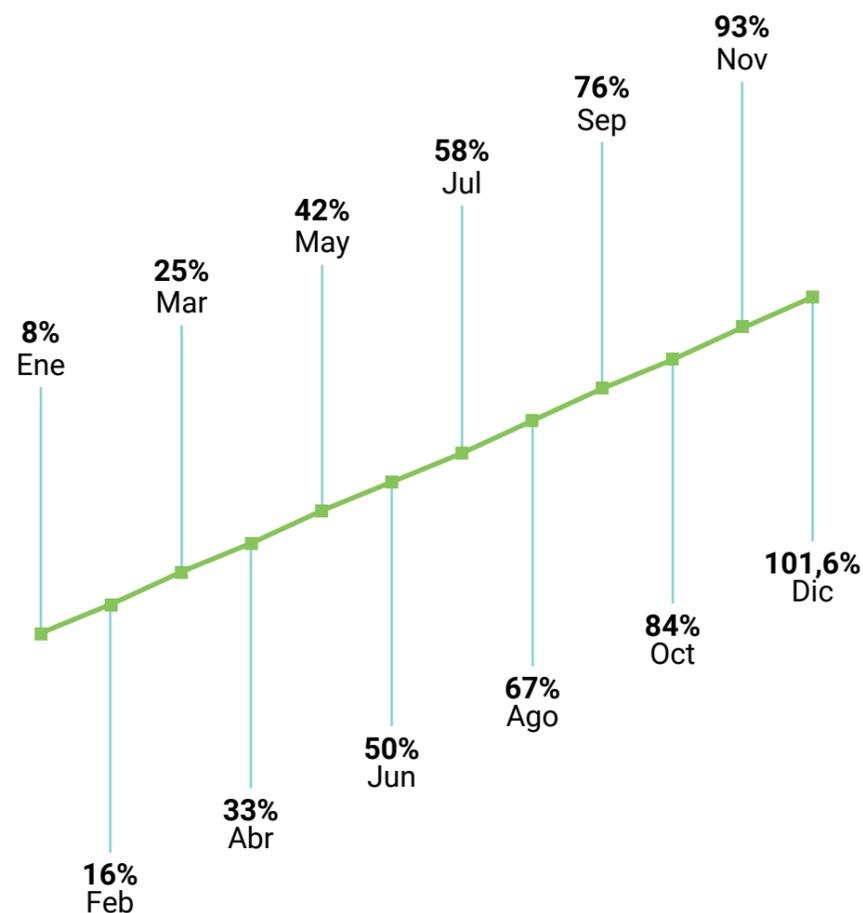
### PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR MODALIDAD DE TRANSPORTE

\*Movilidad compartida: compartir el vehículo particular para transportar a otras personas.

\*\*Movilidad activa: transportarse caminando, en bicicleta o patineta.

En 2024 se fijó la meta de evitar 220.000 kilogramos de CO2 equivalentes por movilidad y trabajo en casa, a la cual mensualmente se le hizo un seguimiento del porcentaje de cumplimiento por medio de un comunicado general a los colaboradores a través de la Intranet. Esta meta fue alcanzada con un 101,6 % (223.655 kg de CO2) y se comportó de la siguiente manera:

### EVOLUCIÓN DEL PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA META 2024



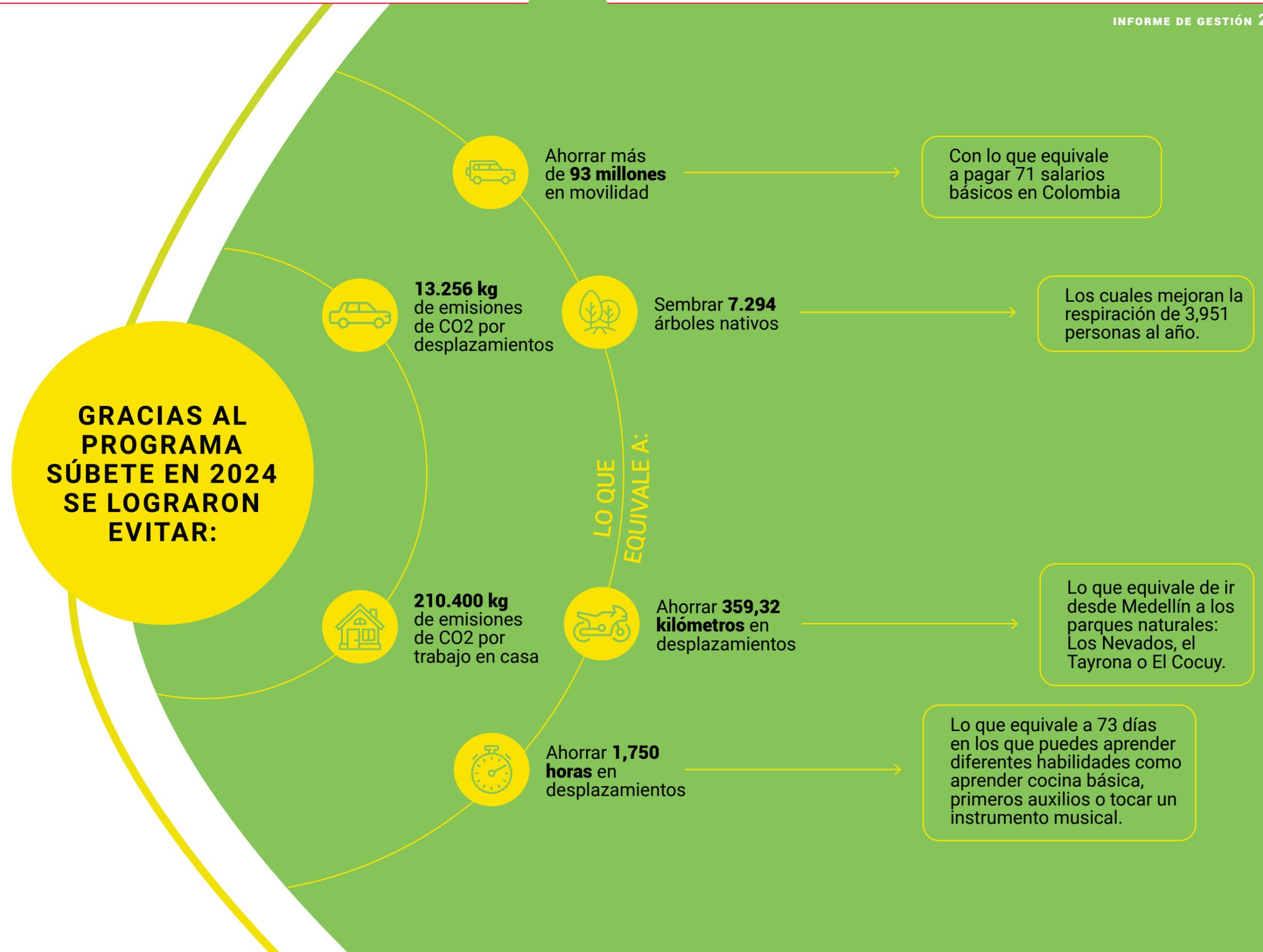
El cumplimiento de la meta tuvo un ascenso lineal constante durante todo el año gracias a los colaboradores que se unieron al programa Súbete publicando sus rutas y trabajo en casa a través de la aplicación Try My Ride.



## Trabajo en casa

El **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 **55% de los colaboradores en 2024 trabajaron desde casa**, mediante la modalidad de teletrabajo autónomo, **permitiendo disminuir aproximadamente de 210.400 kg emisiones de CO<sup>2</sup>** arrojadas al ambiente, lo que equivale aproximadamente a 7.013 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 colaboradores** al promover el deporte, ahorro de dinero y tiempo en desplazamientos. Estas fueron las cifras obtenidas que se relacionan con los impactos positivos mencionados:



Adicionalmente se implementaron las siguientes acciones para incentivar a los colaboradores a participar en el programa Súbete:

### 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, billetera digital de Tuya, fomentando así el uso de modalidades de transporte más sostenibles y la adopción del deporte como un hábito saludable, además, se promueve el uso de la billetera digital, de esta manera se logra la creación de valor compartido a la sociedad.

Este plan finalizó el año con un total de 498 ganadores representando el 79% de las personas activas en el programa y \$12.030.000 en incentivos.

### Activaciones puesto a puesto

A lo largo del 2024 se realizaron 5 activaciones presenciales en las oficinas de la Compañía, dos de ellas con la presencia de los integrantes del equipo de Try My Ride donde con la ayuda del actor Evaristo las personas se interesaban mucho más en participar de la actividad resolviendo sus dudas y registrándose en la aplicación. El promedio de personas registradas por activación fue de 38 colaboradores y el promedio de personas registradas mensualmente fue de 17, es decir, se tuvo un incremento del 55% con las activaciones. El propósito de las activaciones en sede es impulsar el programa de movilidad sostenible Súbete, resolver dudas e inquietudes de los usuarios y reactivar a colaboradores que deseen ingresar al programa.



Activaciones puesto a puesto del programa Súbete - Torre Tuya y CEOH Medellín



### Concurso de Movilidad Sostenible

Se llevó a cabo el concurso del programa Súbete de movilidad sostenible de Tuya con el fin de premiar a los colaboradores que más publicaran su movilidad o trabajo en casa a través de la aplicación TMR, donde con sus acciones consientes aportan al cuidado del medio ambiente y a su vez cumplen con el propósito del programa que es incentivar la movilidad compartida para todos los colaboradores. El premio para cada ganador (dos en total) fue una bicicleta y un bono de \$100.000 consumible en establecimientos del Grupo Éxito.

El concurso aplicaba para los colaboradores que residieran en la ciudad de Medellín o Área Metropolitana del Valle de Aburrá. Los criterios para definir los ganadores fueron:

- » Puntos acumulados en la aplicación TMR durante la duración del concurso, el cual fue del 1 de octubre de 2024 al 15 de noviembre del 2024.
- » Calificación de la prueba de conocimiento del programa Súbete.
- » Puntos acumulados en la aplicación TMR a lo largo del 2024.



Lanzamiento del concurso en Torre Tuya y CEOH Medellín



Ceremonia de premiación del concurso de movilidad sostenible



Melissa Andrea Salazar Duque Gestora de cobro



Cindy Julieth Ibargüen Palacios Gestora de cobro

### ¡FUERON 2 LAS FELICES GANADORAS DEL CONCURSO!

Cada una ganó una **bicicleta** y un **bono de \$100.000** consumible en establecimientos del Grupo Éxito

### Inducción Súbete

Se realizaron 12 encuentros con los colaboradores que iniciaron su camino dentro de la Compañía, en los cuales se presentó el programa Súbete de movilidad sostenible y se informó acerca de los beneficios, usos y propósito de este. Durante estos encuentros se capacitaron 149 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 realizó un espacio virtual denominado “Estilos de vida sostenible”, cuyo objetivo fue sensibilizar a los colaboradores de Tuya sobre el impacto de cómo la forma en la que se transportan las personas puede afectar la calidad del aire en la ciudad y la salud. También se compartieron recomendaciones para llevar un estilo de vida sostenible y desde las acciones individuales, contribuir con la generación de valor compartido a la sociedad.



Invitación al webinar “estilos de vida sostenibles”

### Campañas de comunicación

» Volver a las bases con Súbete: cómo funciona, cuál es su objetivo y cómo ser parte.

#### CONECTAR Y EXPLORAR



#### REGISTO



- » Plan de posicionamiento mensual del programa Súbete.
- » Concurso de movilidad sostenible para la entrega de 2 bicicletas y 2 bonos de regalo para redimir en establecimientos del Grupo Éxito

## Producto con componente ecológico

Tuya es consciente de su rol en la sociedad y de su impacto ambiental como emisores de tarjetas. A través de diversas acciones busca aportar al cambio climático. Por ejemplo, desde 2021 ofrece medios de pagos (tarjetas de crédito físicas) fabricados con un 85% de material reciclado. De acuerdo con cifras de Idemia, fabricante de tarjetas a nivel Latam, cuando se cambia un PVC estándar por un PVC reciclado se reducen en un 20% las emisiones de CO2, un 50% consumo de agua y en un 75% el de energía.

En el 2024, el 27% de las tarjetas nuevas fueron fabricadas con material reciclado. Este cambio fundamental refleja el compromiso de Tuya con la economía circular y la conservación de recursos valiosos.





## Elaboración del Plan de Movilidad Empresarial Sostenible



Tuya está comprometida con el Área Metropolitana del Valle de Aburrá (AMVA) para proveer soluciones de movilidad que puedan reducir las emisiones generadas por el desplazamiento que realizan sus colaboradores desde y hacia su lugar de trabajo, por eso participó en la elaboración de los Planes de Movilidad Empresarial Sostenible, Planes MES, los cuales surgen como una iniciativa para que las organizaciones reflexionen sobre los impactos que tienen los viajes de sus colaboradores e implementen estrategias que contribuyan a mejorar la movilidad, la calidad del aire, la salud y la calidad de vida de los habitantes del AMVA y de los colaboradores de las Compañías.

Para el desarrollo de este plan la Compañía ejecuto las siguientes acciones:

- » Asistencia a la reunión con el AMVA en la cual se socializó la Resolución N° 00-001943 del 25 septiembre de 2024 en la que presentaron los nuevos lineamientos técnicos para la planeación, formulación, adopción e implementación de los Planes MES para el ciclo 2024-2030.
- » Diligenciamiento de las encuestas en sitio y de los trabajadores para dar respuesta a los formularios solicitados por la página de la AMVA.
- » Elaboración de las estrategias implementadas por la Compañía en la que incorpora el programa Súbete de movilidad sostenible.

## Súbete

El programa Súbete surge como una herramienta para medir la cantidad de emisiones de CO2 evitados a la atmosfera por la disminución de desplazamientos de los colaboradores gracias al trabajo en casa y la modalidad de vehículo compartido, además de incentivar la movilidad activa como caminar y el uso de la bicicleta a través de incentivos y premios dados a aquellos que más registren y compartan sus rutas dentro de la aplicación de Try My Ride.

Tuya está a la espera de la actualización de la página de la AMVA para finalizar la elaboración de su Plan MES.



# CADENA DE ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE



# CADENA DE ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE

Tuya, a través de su cadena de abastecimiento, tiene el propósito de construir relaciones responsables, éticas y estratégicas con sus proveedores, alineadas con los principios de sostenibilidad y los objetivos de crecimiento de la Compañía. El enfoque ha estado en la creación de un ecosistema de proveedores que promueva la calidad, el compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo económico del país. Los objetivos de abastecimiento en Tuya no solo impulsan la eficiencia y optimización de recursos, sino que también están directamente conectados con la estrategia corporativa, enfocada en promover un crecimiento responsable y sostenible.

A lo largo del último año, las acciones se han orientado a fortalecer las relaciones con proveedores locales, promover la eficiencia operativa y mitigar los riesgos en la cadena de suministro, buscando la optimización de los recursos de la Compañía, promoviendo la perdurabilidad del negocio y su impacto positivo en la sociedad.

En esta sección, se destacan los logros más importantes de la iniciativa de cadena de abastecimiento sostenible durante el 2024, en alineación con los objetivos corporativos de valor compartido y sostenibilidad.



## Carta ética de proveedores:

Para 2024, la Carta Ética de Proveedores sigue vigente y es conocida por todos los proveedores de Tuya, quienes comprenden y comparten los principios éticos y valores que guían las relaciones comerciales. A través de este documento, Tuya reafirma su compromiso con la ética, la transparencia y el respeto a los derechos fundamentales en todas sus interacciones con la cadena de abastecimiento.



## Contrataciones eficientes y sostenibles en el largo plazo

Se ha logrado realizar contrataciones que no solo permiten alcanzar los objetivos de Tuya en el corto plazo, sino que también construyen alianzas sólidas para el futuro. Estos acuerdos con los aliados se han logrado gracias a que Tuya se ha adaptado a las dinámicas del mercado y gestionando la demanda de las áreas funcionales, generando optimización de los recursos y valor mutuo, lo que se traduce en un impacto positivo tanto para Tuya como para los proveedores, al garantizar condiciones justas y sostenibles que potencian el crecimiento conjunto.



## Criterios ambientales, sociales y gobernanza (ASG) en los procesos de contratación de proveedores

En 2024 se mantienen la incorporación de los criterios ASG en los procesos competitivos de selección de proveedores, reafirmando el compromiso con la sostenibilidad en todas las etapas del proceso.



## 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.

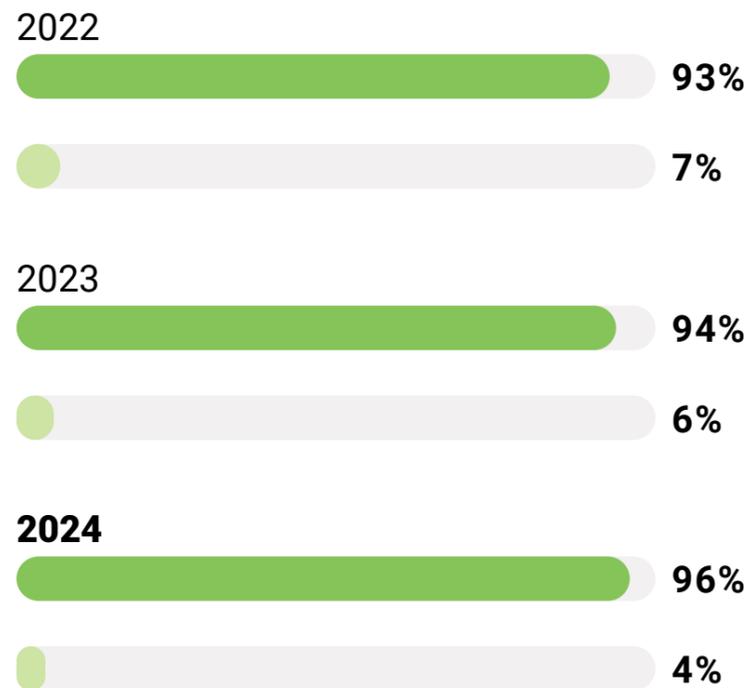
En 2024 Tuya contó con 349 proveedores, los cuales están orientados a mejorar la eficiencia y garantizar que nuestras alianzas sean sólidas y sostenibles. Con cerca del 80% de los proveedores se establecieron vínculos colaborativos, es decir, servicios

frecuentes a lo largo del año, superando los \$150 mil millones en transacciones.

El número de proveedores ha variado en los últimos años, reflejando nuestra estrategia de consolidación y optimización de la base de proveedores para centrarnos en aquellos que aportan mayor valor para el cumplimiento de la estrategia corporativa.

A continuación, la relación entre proveedores nacionales y extranjeros de los últimos años:

### PORCENTAJE DE PROVEEDORES NACIONALES Y EXTRANJEROS



● Nacionales ● Extranjeros

**GRI 204-1** El compromiso que tiene Tuya con la economía nacional se refleja en la proporción de proveedores locales y el porcentaje de gasto destinado a ellos. En 2024 el 96 % de los proveedores fueron locales y el gasto en estos proveedores representa cerca del 91% del total, lo que evidencia un crecimiento aproximado de 3,4 puntos porcentuales respecto al 2023. Este enfoque impulsa el desarrollo de la economía colombiana y fortalece nuestras comunidades al generar empleo indirecto y contribuir al crecimiento sostenible.

### PORCENTAJE DEL GASTO EN PROVEEDORES LOCALES



En comparación con los años anteriores, se observa un aumento constante en el porcentaje de proveedores locales, reflejando el esfuerzo continuo en promover la economía local y generar empleos indirectos que impacten positivamente en el país.





## Identificación de oportunidades para el desarrollo de proveedores:

La evaluación de proveedores ha sido fundamental para mejorar continuamente las alianzas estratégicas, permitiendo llevar a los proveedores de un punto inicial a un punto mejorado en aspectos clave como la gestión del riesgo operacional, la continuidad del negocio y la seguridad de la información. Esta práctica no solo permite minimizar riesgos y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad, sino también reforzar la seguridad de la información tanto de la Compañía como de los proveedores, fomentando el desarrollo de los aliados preparándolos para enfrentar los retos de cumplimiento y promoviendo una cultura de mejora continua en las colaboraciones.

Durante 2024, se han implementado nuevas metodologías e instrumentos de evaluación de riesgos para mejorar la gestión de proveedores. Además, se estableció un foro de riesgos en el que participan diferentes áreas de la Compañía, permitiendo una visión integral para la mitigación de riesgos en la cadena de suministro.

## Metas para el año 2025

En línea con la estrategia de sostenibilidad y eficiencia, las metas para 2025 incluyen:

- 1 Mantener una alta proporción de proveedores locales y aumentar el porcentaje de gasto en proveedores nacionales, reforzando el compromiso con la economía colombiana.
- 2 Ampliar los programas de evaluación y desarrollo de proveedores para mejorar continuamente su rendimiento, fortalecer las alianzas estratégicas y asegurar prácticas sostenibles.
- 3 Optimizar la gestión de riesgos a través de metodologías avanzadas y foros multidisciplinarios, minimizando vulnerabilidades en la cadena de suministro.
- 4 Lograr nuevas eficiencias en las contrataciones, asegurando que cada acuerdo contribuya a la creación de valor mutuo y promueva la sostenibilidad a largo plazo.



# ANEXOS

CONSTANCIAS «

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI Y SASB «

TABLA INVERSIÓN SOCIAL «

CARTA DE VERIFICACIÓN DEL BONO SOCIAL SUBORDINADO «

CON PROPÓSITO DE INCLUSIÓN FINANCIERA



# CONSTANCIAS

# 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 certifica 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 riesgo de fraude y al estado de su siniestralidad 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 se encuentran 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 2024 se llevó a cabo revisión de la Auditoría Interna, validando el cumplimiento al componente seguridad de controles de información respecto al marco de referencia NIST. Adicionalmente, es de mencionar que se dio trámite y respuesta oportuna a los requerimientos de información y reportes solicitados por la Superintendencia Financiera a lo largo del año 2024 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 los 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 2024, con sus respectivas notas.



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI Y SASB





# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI Y SASB

Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
GRI 2-1	Detalles organizacionales.	Tuya S.A. Calle 4 Sur #43A-109 Medellín, Colombia 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.	<b>Periodo informe:</b> 1 de enero al 31 de diciembre de 2024. <b>Frecuencia:</b> anual <b>Punto de contacto:</b> Luisa Fernanda Calderón Uribe, Líder de Sostenibilidad. lf.calderon864@tuya.com.co
GRI 2-4	Actualización de la información.	No se han realizado actualizaciones y/o correcciones de la información de periodos de informes anteriores.
GRI 2-5	Verificación externa.	Se realiza auditoría interna a los siguientes contenidos SASB del Informe: FN-CB-230a.1/ FN-CF-230a.1 FN-CF-230a.3/ FN-CB-230a.2 FN-CB-240a.4 FN-CB-410a.2 FN-CB-510a.1 FN-CB-510a.2 FN-CB-000.B FN-CF-220a.1 FN-CF-220a.2 FN-CF-230a.2 FN-CF-270a.1 FN-CF-270a.4 FN-CF-270a.5 FN-CF-000.B
GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	Estrategia corporativa.
GRI 2-7	Empleados.	Gestión del talento humano.
GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición.	Gobernanza para 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.

Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
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.
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.	Gobernanza para la sostenibilidad.
GRI 2-28	Afiliación a asociaciones.	Afiliación a asociaciones.
GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	Gobernanza para la sostenibilidad.
GRI 2-30	Convenios de negociación colectiva.	2,1% del total de empleados está cubierto por el convenio de negociación colectiva.
GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales.	Estrategia Corporativa.
GRI 3-2	Lista de temas materiales.	Estrategia Corporativa.

Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
GRI 3-3	Gestión de los temas materiales.	Estrategia Corporativa.
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Crecimiento rentable y sostenible.
GRI 202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local.	Gestión del talento humano.
GRI 202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.	Alta dirección comprometida con la sostenibilidad.
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.	Ecoeficiencia.
GRI 302-4	Reducción del consumo energético.	Ecoeficiencia.
GRI 303-5	Consumo de agua.	Ecoeficiencia.
GRI 306-3	Generación de residuos.	Ecoeficiencia.
GRI 306-4	Residuos destinados a no eliminación.	Ecoeficiencia.

Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
GRI 401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal.	Tasa de rotación total: 41% (retiros 705) Tasa de rotación mujeres: 41% (retiros 477) Tasa de rotación hombres: 41% (retiros 228)
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 404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Auxilio monetario para personas que llegan a pensionarse estando activas en la Compañía, y es una ayuda para la transición.
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 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Privacidad del cliente.
SASB FN-CF-220a.1.	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios.	Privacidad del cliente.



Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
SASB FN-CF-220a.2.	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.	Privacidad del cliente.
SASB FN-CF-230a.1 SASBFN-CB-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.	Gestion integral de riesgos.
SASB FN-CF-230a.3 SASB FN-CB-230a.2	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.	Vínculos sostenibles con nuestros clientes.
SASB FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación de créditos. Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660. (En %)	Tuya no utiliza la puntuación FICO para la aprobación de créditos. La Compañía no tiene productos de prepago.
FN-CF-270a.3.	(1) Comisión media de <b>productos complementarios</b> , (2) Tasa Anual Equivalente (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 cuenta de ahorros.
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.

Estándar	Nombre del contenido	Respuestas/ Capítulos
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 gestión corporativa (ESG) 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-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.	Crecimiento rentable y sostenible.

# TABLA INVERSIÓN SOCIAL



# 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 2024 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	Beneficiados
	Donación Puntos Verdes LITO	Tuya en alianza con la Fundación Puntos Verdes realizó la entrega de 16.48 Kg de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), lo que equivale a 2.525.175 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 en 2024.	15/02/2024	15/02/2024	Donación en dinero: \$2.525.175	30 madres impactadas directamente y cada mercado impactan indirectamente a una familia de cuatro personas, llegando a un total de 120 beneficiados.
	Voluntariado de educación financiera con enfoque en consumo responsable	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 18 voluntarios y tuvo una duración de cuatro horas.	20/08/2024	20/08/2024	Donación en tiempo invertido por los colaboradores en la actividad, traducido en dinero: \$1.705.878	
	Un techo para mi país	El programa y sus actividades fue la construcción de tres módulos habitacionales de 18 metros cuadrados. La vivienda está elaborada de paneles de madera prefabricados, techo de zinc con aislante térmico y se apoya sobre 12 pilotes de madera que la aíslan de la humedad proveniente del suelo. La vivienda se construyó junto al equipo de Alkosto, Tarjeta Alkosto (Tuya) y voluntarios de TECHO durante dos días de jornada continua.	26/10/2024	27/10/2024	\$ 45.000.000	Tres familias
	Campaña donación mensual de empleados con la Fundación Éxito	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.	01/01/2024	31/12/2024	\$18.554.000	121 familias recibieron paquete de alimentos.
	Campaña donación de empleados por época de navidad con Fundación Éxito	En alianza con la Fundación y en compromiso con la nutrición infantil colombiana, se realizó una campaña 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.	5/12/2024	5/12/2024	\$2.368.000	15 familias beneficiarias recibieron paquete de alimentos.



# CARTA DE VERIFICACIÓN DEL BONO SOCIAL SUBORDINADO



Deloitte S.A.S  
Nit. 860.008.836-7  
Carrera 9 No. 78-39  
Ed. Deloitte  
Bogotá  
Colombia

Tel: +57 (601) 426 2000  
www.deloitte.com/co

### INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO SOBRE INFORMACIÓN SELECCIONADA DEL CAPÍTULO CRECIMIENTO RENTABLE Y SOSTENIBLE DEL INFORME DE GESTIÓN 2024

A la Junta Directiva de Compañía de Financiamiento Tuya S.A.

#### *Informe de aseguramiento limitado sobre información seleccionada del capítulo Crecimiento rentable y sostenible del Informe de Gestión 2024*

Hemos llevado a cabo un trabajo de aseguramiento limitado sobre información seleccionada del capítulo Crecimiento rentable y sostenible del Informe de Gestión 2024 detallada en el Anexo B (en adelante, información objeto de aseguramiento), de acuerdo con los requisitos definidos y detallados por el Marco de Referencia para la emisión de un bono social con propósito de inclusión financiera de Compañía de Financiamiento Tuya para el periodo comprendido desde el 1 de diciembre del 2023 al 30 de noviembre de 2024.

Nuestro compromiso 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 Crecimiento rentable y sostenible del Informe de Gestión 2024 incluida en el Anexo B (en adelante Informe de Gestión 2024). Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a información de períodos anteriores ni otra información incluida en el Informe de Gestión 2024, ni otra información relacionada a dicho reporte que pudiera contener imágenes, audios o videos.

#### **Crterios**

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 2024 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 2024**

La administración es responsable de la preparación de la información objeto de aseguramiento incluida en el Informe de Gestión 2024 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 una o más entidades de Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), su red global de firmas miembro y sus sociedades afiliadas a una firma miembro (en adelante "Entidades Relacionadas") (colectivamente, la "organización Deloitte"). DTTL (también denominada como "Deloitte Global") así como cada una de sus firmas miembro y sus Entidades Relacionadas son entidades legalmente separadas e independientes, que no pueden obligarse ni vincularse entre sí con respecto a terceros. DTTL y cada firma miembro de DTTL y su Entidad Relacionada es responsable únicamente de sus propios actos y omisiones, y no de los de las demás. DTTL no provee servicios a clientes. Consulte [www.deloitte.com/co/conozcanos](http://www.deloitte.com/co/conozcanos) para obtener más información.



## **Deloitte.**

### **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 seleccionada 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 2024 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.



## Deloitte.

- 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.
- 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 comprendido desde el 1 de diciembre del 2023 al 30 de noviembre de 2024; 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 2024 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 2024. 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, por el periodo comprendido desde el 1 de





## Deloitte.

diciembre del 2023 al 30 de noviembre de 2024, 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 2024 de Compañía de Financiamiento Tuya S.A., por el periodo comprendido desde el 1 de diciembre del 2023 al 30 de noviembre de 2024, ni a sus estados financieros, tomados en su conjunto.

Juan David López Montoya  
Socio Audit & Assurance

Bogotá, 23 de enero de 2025





# Deloitte.

## 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)	<p>Sumatoria del monto de uso de recursos del bono con propósito de inclusión financiera dirigido a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>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.</p>
Distribución del uso de los Fondos	<p>Asignación de los fondos destinados a inclusión financiera.</p> <p>Montos asignados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de monto de emisión destinado a financiamiento</li> <li>• Porcentaje de monto de emisión destinado a refinanciamiento</li> <li>• Montos disponibles para asignación</li> </ul>
Número de personas que obtienen por primera vez un producto de crédito.	Número de personas que obtuvieron 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 de personas que obtuvieron créditos desembolsados con ingresos inferiores a 2 SMMLV de los fondos del Bono Social con propósito de inclusión financiera.



## Deloitte.

Indicador	Criterio
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.
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 2024.

Categoría de proyectos elegibles	Indicador	Unidad de medida	Datos
Uso de fondos del bono (enfocado al marco)	-	COP	\$ 55.850.000.000 <sup>1</sup>
Distribución del 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	%	99%
	Recursos utilizados para refinanciamiento <sup>2</sup>	%	1%
	Recursos disponibles para asignación	COP	0
Número de personas que obtienen por primera vez un producto de crédito.	-	#	120.442
Número de personas con ingresos inferiores a 2 SMMLV que obtienen un producto de crédito	-	#	322.300
Saldo de personas que obtienen por primera vez un producto de crédito	-	COP	\$14.024.370.188
Saldo de personas con ingresos inferiores a 2 SMMLV	-	COP	\$50.877.413.662

<sup>1</sup> Para la verificación externa del uso de recursos del bono Tuya realizó un uso consolidado de \$55.900 millones, de los cuales \$55.850 millones corresponden a los recursos del bono y \$50.3 millones fueron recursos aportados por la Compañía.

<sup>2</sup> 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.

