



# Sostenibilidad Tuya

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa 031 de 2021 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, a continuación se incluye la información correspondiente a las prácticas, políticas, procesos e indicadores en relación con los asuntos sociales y ambientales, incluidos los climáticos, la cual se encuentra recogida en diversos apartados del Informe de Gestión Anual de nuestra Compañía. Cabe precisar que, dadas las características de negocio, el portafolio de productos y el tipo de clientes de Compañía de Financiamiento Tuya S.A., al ser una banca retail que financia a personas naturales a través del crédito de consumo, el análisis de materialidad evidenció que las dimensiones con mayor impacto financiero son la dimensión social y la de Gobierno Corporativo. En este sentido, se revela la información en los términos previstos en los Estándares SASB de la *Value Reporting Foundation (VRF)* y *Global Reporting Initiative (GRI)*.



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

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

## Estrategia de **sostenibilidad**



**Sostenibilidad =**  
perdurabilidad + impacto en la sociedad

Tuya se alinea con la agenda global aportando al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, con los que se busca lograr sociedades más prósperas y cuidar al planeta. Tuya contribuye con ocho de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.



## Grupos de interés

**GRI 3-1** Tuya entiende que el éxito del negocio se alcanza con la construcción de relaciones de confianza de largo plazo con sus grupos de interés, por ello está comprometida a fomentar un dialogo efectivo y transparente, a responder a sus expectativas y generar valor compartido. La Compañía identificó, priorizó y categorizó a sus grupos de interés bajo los siguientes criterios: influencia, interés y capacidad de colaboración. Los grupos de interés de Tuya son:



CLIENTES



ALIADOS



COLABORADORES



ACCIONISTAS



INVERSIONISTAS



PROVEEDORES



GOBIERNO Y SUPERVISORES



GREMIOS



MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y LÍDERES DE OPINIÓN

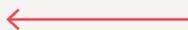


# Doble materialidad: materialidad de impacto y financiera

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

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

MATERIALIDAD FINANCIERA

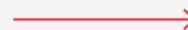


Impacto de los **temas sociales, ambientales, económicos** en la empresa

AUDIENCIA PRINCIPAL

Inversionistas, mercado de capitales

MATERIALIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL



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

AUDIENCIA PRINCIPAL

Consumidores, sociedad civil, comunidades, empleados, inversionistas



En 2022 Tuya realizó su primera materialidad de impacto social y ambiental, a través de diálogos con sus grupos de interés y se identificaron y priorizaron aquellos aspectos económicos, ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) que impactan significativamente en la sostenibilidad de la Compañía, o que influyen de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Este ejercicio determinó 29 asuntos relevantes para la Compañía y sus grupos de interés, ocho de los cuales resultaron comunes a todos los públicos de interés, lo cual lo convierte en una herramienta clave para establecer los temas que constituyen las prioridades de la gestión para Tuya. Cada asunto material se refleja en las diferentes dimensiones de valor que componen la sostenibilidad: dimensión social, ambiental, económica y gobierno corporativo. El resultado de este ejercicio se mantuvo vigente para el 2023.

## Materialidad de **impacto social y ambiental**



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



### Valor compartido más allá de la inclusión financiera

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



### Compromiso con el talento

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



### Ética, buen gobierno y liderazgo

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



### Servicio justo y confianza del cliente

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



**Solidez y resiliencia del negocio**

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



**Ecosistema de alianzas para el desarrollo**

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



**Innovación para la transformación**

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



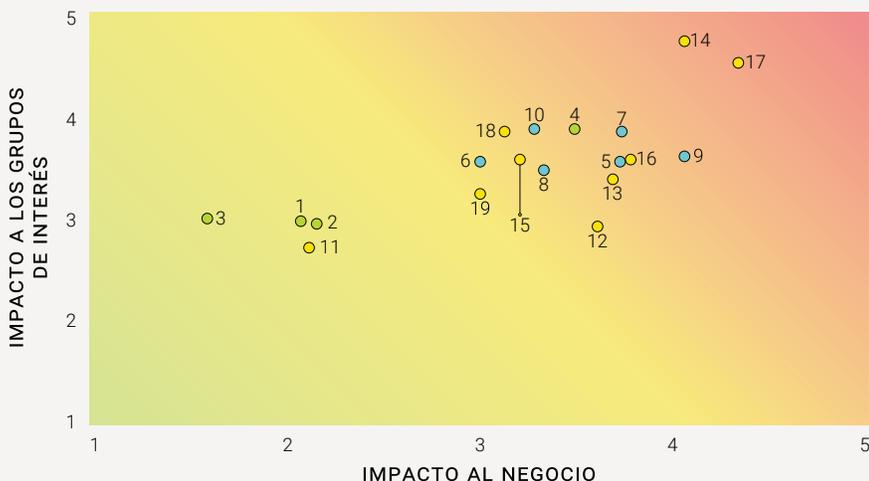
**Cambio climático y huella ambiental**

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

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

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

**Materialidad financiera**



**AMBIENTAL**

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

**GOBIERNO CORPORATIVO**

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

**SOCIAL**

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



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

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

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

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

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

**GRI 3-3** Los impactos y gestión realizada durante 2023 en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo se encuentran con mayor detalle a lo largo del presente Informe de gestión. Adicionalmente, la Política de Sostenibilidad de Tuya es la declaración del compromiso con los grupos de interés frente al rol que se tiene para contribuir a alcanzar el desarrollo sostenible del país. **Esta Política representa el compromiso de la Junta Directiva y la Administración de Tuya en materia de sostenibilidad.**



Para consultar la Política de Sostenibilidad de Tuya.  
**HAZ CLIC AQUÍ**

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

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

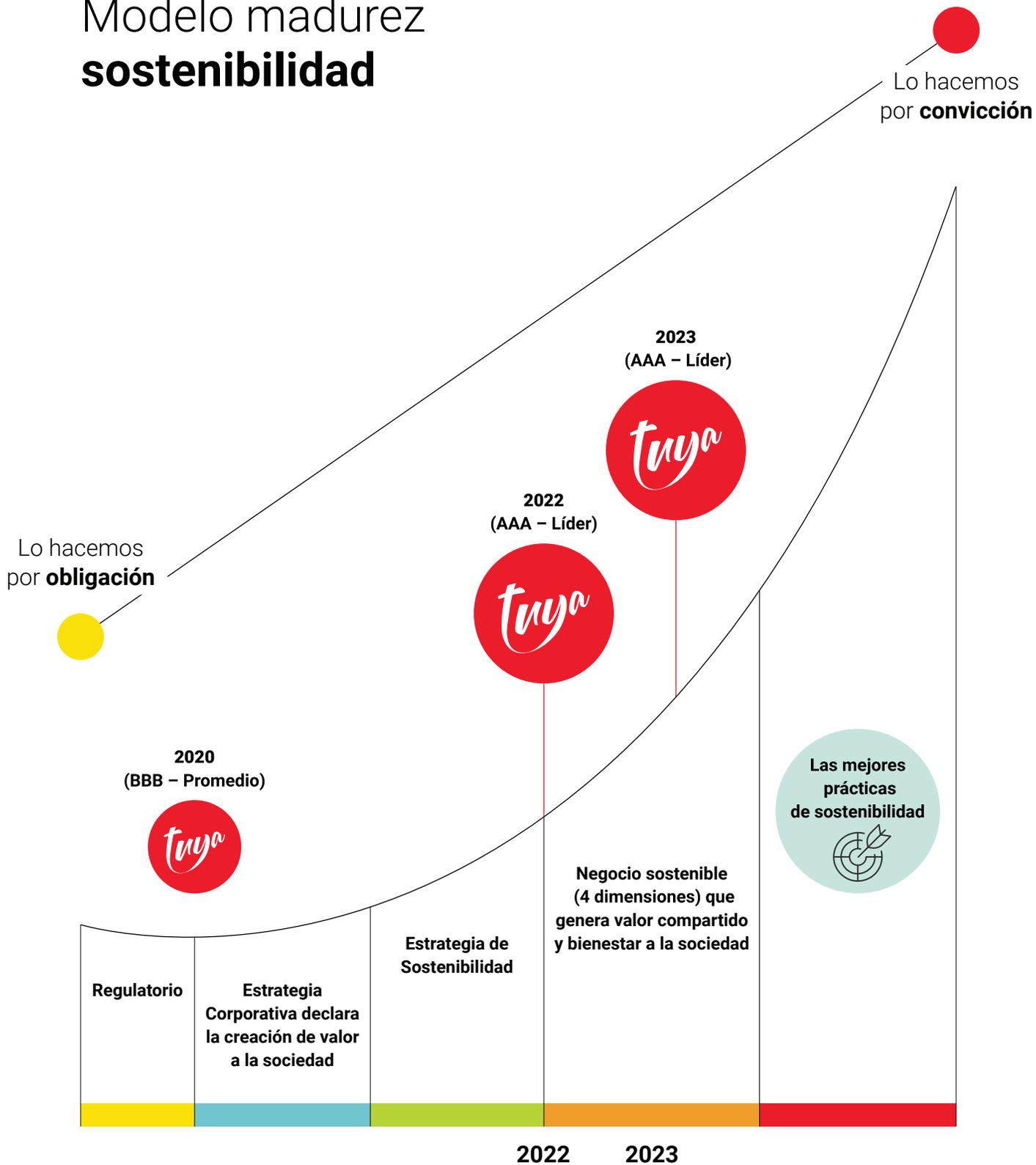
Los temas evaluados son definidos de acuerdo con la materialidad ASG de la industria y calificados según la exposición de la Compañía a riesgos u oportunidades, así como frente a la gestión activa que realiza sobre estos.

**Tuya pasó de una calificación promedio de BBB en 2020 a AAA líder en 2023. Los resultados de los últimos cuatro años evidencian el proceso de maduración de la sostenibilidad al interior de la Compañía y el firme propósito de seguir avanzando en la agenda de sostenibilidad.**

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

-  [Página web corporativa](#)
-  [Informes de gestión, de sostenibilidad, entre otros](#)
-  [Políticas](#)
-  [Noticias en medios](#)
-  [Entes gubernamentales](#)

# Modelo madurez sostenibilidad





## Riesgos Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG)

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

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

### Identificación de los riesgos

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

### Asuntos ASG

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



#### AMBIENTAL

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



#### SOCIAL

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



#### GOBIERNO CORPORATIVO

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



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



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



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



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

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

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



### Medición

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

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

### Control y monitoreo

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

### Reporte y divulgación

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

# Índice de contenidos GRI y SASB

ODS



| Estándar | Nombre del contenido   | Respuestas/ Capítulos  |
|----------|--|--|
| GRI 2-1  | Detalles organizacionales  | Tuya S.A.<br>Calle 4 Sur #43A-109 Medellín, Colombia<br>Estrategia corporativa   |
| GRI 2-2  | Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad | Tuya S.A.<br>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 2023<br><b>Frecuencia:</b> anualmente<br><b>Punto de contacto:</b> Natalia Serna Grajales<br>Vicepresidente de Estrategia y Cobranzas<br>natalia_serna1128@tuya.com.co  |
| GRI 2-4  | Actualización de la información                                      | No se han realizado actualizaciones o correcciones de la información de periodos de informes anteriores  |
| GRI 2-5  | Verificación externa   | Se realiza auditoria interna a los siguientes contenidos del Informe:<br>GRI 2-9<br>GRI 2-7<br>GRI 302-1<br>GRI 303-5<br>SASB FN-CF-230a.3<br>SASB FN-CF-270a.1.<br>SASB FN-CF-270a.4<br>SASB FN-CB-410a.2   |
| GRI 2-6  | Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales          | Tuya es una Compañía que desde hace cerca de 30 años tiene el propósito de dar acceso a los segmentos de personas que no estaban siendo atendidos por la banca tradicional. Hoy sigue siendo su principal objetivo: <b>“Dar oportunidades que transforman vidas positivamente”</b> |
| GRI 2-7  | Empleados  | 1.991 personas conforman el equipo de Tuya, reflejando la diversidad nacional en términos de regiones, culturas y formas de pensar.  |

| Estándar | Nombre del contenido                                  | Respuestas/ Capítulos   |
|----------|---|---|
| GRI 2-9  | Estructura de gobernanza y composición                | <p><b>Perfiles miembros de Junta Directiva:</b></p> <p>María Cristina Arrastía Uribe (patrimonial)<br/>           Cipriano López González (patrimonial)<br/>           Luz María Velásquez Zapata (patrimonial)<br/>           José Gabriel Loaiza (patrimonial)<br/>           Carlos Ariel Gómez Gutiérrez (patrimonial)<br/>           Ivonne Windmüller Palacio (patrimonial)<br/>           Juan Luis Aristizábal Vélez (independiente)<br/>           Diego Medina Leal (independiente)<br/>           Jorge Noguera (independiente)</p> <p><b>Perfiles comité directivo:</b></p> <p>Carlos Iván Villegas Rodríguez (Presidente Tuya)<br/>           Yury Valencia (Vicepresidente de Negocio y Segmento)<br/>           Ana Carolina del Campo (Vicepresidente de Productos y Operaciones)<br/>           Hugo Zurek (Vicepresidente de Canales y Ciberseguridad)<br/>           Claudia Vélez (Vicepresidente de Talento y Comercial)<br/>           Paula Gallego (Vicepresidente de Tecnología)<br/>           Natalia Serna (Vicepresidente de Estrategia y Cobranzas)<br/>           Isabel Zuluaga (Vicepresidente de Analítica)<br/>           Juan Carlos Velásquez Vicepresidente Legal y de Aseguramiento)<br/>           Paula Andrea Ángel (Vicepresidente de Eficiencia y Servicios Administrativos)<br/>           Andrea Arévalo (Vicepresidente Financiero)<br/>           Mariana Gallo (Vicepresidente de Riesgos)</p> |
| GRI 2-10 | Designación y selección del máximo órgano de gobierno | <p>De conformidad con la ley y los Estatutos, la Junta Directiva de Tuya será elegida por la Asamblea General de Accionistas y se compondrá del número de miembros que establezcan los Estatutos de Tuya.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>   |

| Estándar | Nombre del contenido   | Respuestas/ Capítulos  |
|----------|--|--|
| GRI 2-11 | Presidente del máximo órgano de gobierno   | <p>El Presidente de la Junta Directiva de la Compañía durante el año 2023, fue el doctor Jorge Aníbal Noguera Cadavid, quien tiene a su cargo, en coordinación con el Presidente de la Compañía:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La participación en la elaboración de la agenda anual de reuniones y brindar los lineamientos necesarios para su cumplida ejecución.</li> <li>- Velar por la suficiencia y oportunidad en la entrega de información para la Junta Directiva.</li> <li>- Orientar las conversaciones con el propósito de asegurar la participación de los directores y la pertinencia y conducencia de los debates.</li> <li>- Lidera la interacción de los Directores entre sí y entre la Junta y los accionistas.</li> </ul>                                    |
| GRI 2-12 | Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos  | La Junta Directiva como máximo órgano de gobierno es quien aprueba la estrategia de sostenibilidad de la Compañía.   |
| GRI 2-13 | Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos                            | La Junta Directiva encargó al Comité de Buen Gobierno, Gobernanza y Sostenibilidad para abordar los temas de sostenibilidad y a la vicepresidencia de Estrategia para hacer seguimiento a los compromisos definidos en la estrategia de sostenibilidad, por lo menos anualmente.   |
| GRI 2-14 | Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad | <p>Tuya prepara anualmente el 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.</p> <p>Adicionalmente, la información para la construcción del informe utiliza como referente la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G4, del Global Reporting Initiative (GRI) y los estándares Sustainability Accounting Standards Board (SASB) de consumidor financiero y banca comercial aplicables a Colombia y al negocio.</p> <p>El Informe de Gestión lo aprueba la Asamblea General de Accionistas.</p> |



| Estándar | Nombre del contenido                                   | Respuestas/ Capítulos   |
|----------|--|---|
| GRI 2-15 | Conflictos de interés                                  | <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |
| GRI 2-17 | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno | <p>Frente a las medidas adoptadas para incrementar los conocimientos, las habilidades y la experiencia colectiva del máximo órgano de gobierno en materia de desarrollo sostenible la Compañía realizará una jornada de formación en materia de asuntos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) a los miembros de Junta Directiva en 2024. Para ello se contará con la presencia de expertos en los diferentes temas.</p>   |



| Estándar | Nombre del contenido                                   | Respuestas/ Capítulos   |
|----------|--|---|
| GRI 2-18 | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno | <p>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; Evaluaciones externas realizadas por terceros independientes expertos en materia; Evaluaciones de pares para identificar oportunidades de mejora.</p> <p>Tuya desarrolló en el 2023 una evaluación de forma interna (autoevaluación) sobre su desempeño, como cuerpo colegiado, la cual fue contestada por los 9 miembros de la Junta Directiva. La evolución se elaboró con base en los frentes de la gobernanza para la sostenibilidad y profundizó en los siguientes temas: Estrategia de negocio; Estructura y funcionamiento de Junta Directiva; Conocimientos técnicos, experiencia y habilidades; Presidente de la Junta Directiva; Comités de apoyo a la Junta Directiva; Ambiente de control y transparencia.</p> <p>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.</p>   |
| GRI 2-19 | Políticas de remuneración                              | <p>En la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Tuya realizada el 16 de marzo de 2023, se aprobó el pago de honorarios para los miembros de Junta Directiva Independientes por valor de \$5.656.000 mensuales y para los miembros Junta Directiva Patrimoniales \$2.263.000 mensuales, para el periodo comprendido entre abril de 2023 y marzo de 2024. Para quien ejerza la presidencia de la Junta Directiva, en caso de ser un miembro Independiente, se aprobaron como honorarios la suma de \$6.788.000 mensuales y, en caso de ser un miembro Patrimonial se aprobaron como honorarios la suma de \$2.715.000 mensuales.</p> <p>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. Aquellos miembros de Junta Directiva patrimoniales que participen en Comités de apoyo a dicho órgano, contarán con unos honorarios de \$1.131.500 y, aquellos miembros de Junta Directiva independientes tendrán honorarios de \$2.828.000 por cada sesión del respectivo comité a la que asistan.</p> <p>En el 2023, el valor pagado a los directores por su participación en la Junta y en los Comités de apoyo de esta, ascendió a \$537.553.605. El valor pagado al equipo de la alta dirección por concepto de salarios para el año 2023 fue de \$7.183.839.446.</p> |
|          |  |   |

| Estándar | Nombre del contenido   | Respuestas/ Capítulos  |
|----------|--|--|
| GRI 2-20 | Proceso para determinar la remuneración                        | En la Asamblea General Ordinaria de Accionistas de Tuya realizada el 16 de marzo de 2023, se aprobó el pago de honorarios para los miembros de Junta Directiva Independientes y para los miembros Junta Directiva Patrimoniales.   |
| GRI 2-22 | Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible       | Política de sostenibilidad de Tuya<br>Enlace: <a href="https://www.tuya.com.co/sites/default/files/archivos/pdf/politica-sostenibilidad.pdf">https://www.tuya.com.co/sites/default/files/archivos/pdf/politica-sostenibilidad.pdf</a>  |
| GRI 2-23 | Compromisos y políticas  | La Junta Directiva en el ejercicio 2023 aprobó políticas y actualización de manuales, impartió lineamientos estratégicos, financieros y aprobó las políticas para la adecuada atención y protección al Consumidor Financiero, para la gestión de los riesgos conductuales, de castigos de cartera, de alternativas y condonaciones, de diversidad, equidad e inclusión (DEI), de ética e integridad, riesgo de crédito, mercado, liquidez, operacionales, SARLAFT, seguridad de la información y ciberseguridad relevantes de la Compañía, así como otros asuntos de su competencia.   |
| GRI 2-24 | Incorporación de los compromisos y políticas                   | Tuya permanentemente realiza gestiones que aportan al fortalecimiento del Sistema de Ética e Integridad y, en este sentido, durante el año 2023 se desplegaron diversas acciones entre las que se destacan las siguientes:<br>-Incluyó en el Código de Ética un anexo titulado “Trato justo al Consumidor Financiero”, que contiene los principales postulados y lineamientos en esta materia, reiterando el reconocimiento del cliente como centro de la estrategia de Tuya<br>-Se realizó una actualización de la declaración de la Junta Directiva y Presidente frente al compromiso con el Sistema de Ética e Integridad<br>-Se desplegó la tercera medición de Clima Ético<br>-Se realizaron todos los esfuerzos tendientes al fortalecimiento de la cultura de Ética e Integridad, a través de un plan integral de sensibilización y capacitación. |
| GRI 2-25 | Procesos para remediar los impactos negativos                  | En cuanto a PQRS, se logró disminuir un 16% las PQRS en 2023 frente al mismo periodo de 2022, lo que representa 81.803 PQRS menos.   |
| GRI 2-26 | Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes | La Compañía cuenta con la Línea Ética, mecanismo confidencial y seguro, administrado por un tercero independiente, que ha sido diseñado para que los empleados, aliados estratégicos, proveedores, clientes y usuarios, puedan reportar situaciones que afecten al Sistema de Ética e Integridad. Para hacer los reportes a través de la Línea Ética los colaboradores y demás grupos de interés tienen a su disposición un canal telefónico y un correo electrónico.<br><br>La información correspondiente al funcionamiento de la Línea Ética está disponible para el público en general en la página web.   |
| GRI 2-27 | Cumplimiento de la legislación y las normativas                | Durante el año 2023 la Compañía no fue objeto de multas o sanciones por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia o de la Superintendencia de Industria y Comercio derivadas de procedimientos judiciales relacionados con la venta y mantenimiento de los productos, fraude, uso de información privilegiada, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis o transgresión u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.  |



| Estándar | Nombre del contenido                                   | Respuestas/ Capítulos   |
|----------|--|---|
| GRI 2-28 | Afiliación a asociaciones                              | Asobancaria.<br>Asomicrofinanza.<br>Colombia FINTECH.<br>Gremio Colombiano de La Experiencia.<br>ONU Mujeres<br>Alcandía de Medellín (Secretaría de la Mujer).<br>Iniciativa de Paridad de Género Colombia. Cámara de la Diversidad.<br>CESDE<br>Instituto Colombiano de Derecho Tributario (ICDT). Centro de Estudios Tributarios de Antioquia (CETA).<br>Ayuda en Acción.   |
| GRI 2-29 | Enfoque para la participación de los grupos de interés | Tuya es consciente del valor que genera el relacionamiento sostenible para propiciar un entorno que favorece la creación de redes y para fortalecer la confianza entre sus diferentes públicos de interés para así lograr impacto en el país a través de dar oportunidades que transforman vidas positivamente.<br><br>Durante el 2023 Tuya priorizó a sus grupos de interés y gestionó adecuadamente sus necesidades y expectativas a través de diferentes canales y acciones. |
| GRI 2-30 | Convenios de negociación colectiva                     | 1.6% del total de empleados está cubierto por el convenio de negociación colectiva  |
| GRI 3-1  | Proceso de determinación de los temas materiales       | Es una realidad que Tuya impacta al entorno desde el negocio, pero al mismo tiempo el entorno impacta los resultados del negocio. Existen dos enfoques para la gestión de los asuntos de sostenibilidad, también conocidos como criterios ambientales, sociales y de gobierno (ASG): i) Materialidad de impacto social y ambiental y ii) Materialidad financiera.   |

| Estándar  | Nombre del contenido   | Respuestas/ Capítulos  |
|-----------|--|--|
| GRI 3-2   | Lista de temas materiales  | <p><b>Materialidad de impacto:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valor compartido más allá de la inclusión financiera</li> <li>Compromiso con el talento</li> <li>Ética, buen gobierno y liderazgo</li> <li>Servicio justo y confianza del cliente</li> <li>Solidez y resiliencia del negocio</li> <li>Ecosistema de alianzas para el desarrollo</li> <li>Innovación para la transformación</li> <li>Cambio climático y huella ambiental</li> </ul> <p><b>Materialidad financiera:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Crisis de recursos naturales</li> <li>Política y regulación ambiental</li> <li>Contaminación ambiental</li> <li>Fenómenos meteorológicos extremos</li> <li>Cambios en composición accionaria</li> <li>Ambiente regulatorio</li> <li>Gestión de aliados</li> <li>Gestión de proveedores</li> <li>Relacionamiento con los accionistas</li> <li>Ética y transparencia empresarial</li> <li>Diversidad, equidad e igualdad (DEI)</li> <li>Inequidad digital</li> <li>Salud y educación financiera</li> <li>Vulnerabilidades cibernéticas</li> <li>Enfermedades infecciosas</li> <li>Privacidad del cliente</li> <li>Incertidumbre del entorno</li> <li>Prácticas de mercado, comerciales y de venta</li> <li>Condiciones y entorno laboral</li> </ul> |
| GRI 3-3   | Gestión de los temas materiales  | <p>La gestión realizada durante 2023 en materia económica, social, ambiental y de gobierno corporativo se encuentran con mayor detalle a lo largo del Informe de gestión 2023. Adicionalmente, la Política de Sostenibilidad de Tuya es la declaración del compromiso con los grupos de interés frente al rol que se tiene para contribuir a alcanzar el desarrollo sostenible del país. <b>Esta Política representa el compromiso de la Junta Directiva y la Administración de Tuya en materia de sostenibilidad.</b></p>   |
| GRI 201-1 | Valor económico directo generado y distribuido   | <p>Valor económico directo generado: \$982.680 millones</p> <p>Valor económico distribuido: \$494.534 millones</p> <p>Valor económico retenido: \$488.146 millones</p>   |
| GRI 202-1 | Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local | <p>Tuya genera empleos con condiciones de trabajo y un portafolio de beneficios que supera ampliamente el contexto legal del mercado laboral colombiano, brindando un empleo digno y de calidad también, el cual comprende una compensación justa y equitativa por el trabajo de cada una de las personas. Por esto, en su mayoría ofrece empleos con salarios básicos superiores al salario mínimo legal en Colombia contribuyendo a su calidad de vida y a la de sus familias. El ratio entre SMMLV y salario mínimo Tuya es de 1 tanto para hombres como para mujeres.</p>  |

| Estándar  | Nombre del contenido   | Respuestas/ Capítulos  |
|-----------|--|--|
| GRI 203-2 | Impactos económicos indirectos significativos                                  | <p>El valor económico retenido hace referencia al valor económico directo generado, menos el valor económico distribuido. Una compañía genera valor a la sociedad cuando distribuye su riqueza entre sus grupos de interés, Tuya lo realiza a través de las siguientes acciones:</p> <p>Generación de empleo digno y de calidad, con el pago de salarios y beneficios económicos que superan las condiciones legales.</p> <p>Generación de empleo indirecto, con la contratación formal de proveedores locales, los cuales contribuyen con el crecimiento económico del país.</p> <p>Cumpliendo con el pago de impuestos definido por el Gobierno, lo que permite el desarrollo de proyectos de infraestructura, salud, educación, alimentación, entre otros establecidos por el Estado para mejorar las condiciones sociales de las personas.</p> |
| GRI 204-1 | Proporción de gasto en proveedores locales                                     | <p>Es importante resaltar que la proporción de los proveedores locales se ha mantenido y aunque se realizó un ajuste estratégico del gasto, se evidencia que la mayoría del gasto de proveedores continúa destinándose a estos aliados comerciales, lo que ratifica el compromiso de Tuya con apoyar a la comunidad empresarial local.</p> <p>Porcentaje de <b>proveedores locales 2023: 94%</b><br/>                     Porcentaje del <b>gasto en proveedores 2023: 87%</b></p>   |
| GRI 205-1 | Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción | <p>Dentro de la gestión integral de los riesgos de la Compañía, se tienen identificados 65 riesgos conductuales, los cuales siguen siendo gestionados a través del Sistema de Ética e Integridad, con el objetivo de velar por el trato justo a los consumidores financieros, la integridad y transparencia. Cabe resaltar igualmente que durante el año 2023 no se presentaron casos relacionados con riesgos de soborno y corrupción al interior de Tuya.</p>  |
| GRI 205-2 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción       | <p>Tuya reconoce la importancia de reforzar de manera permanente la cultura ética, por lo cual tiene como pilar dentro del sistema la capacitación a través de campañas de sensibilización y comunicaciones enviadas a todos los niveles de la Compañía. Dentro de las publicaciones remitidas en el año 2023 se destaca la comunicación relacionada con la transparencia como herramienta indispensable para cumplir el sueño de "dar oportunidades que transforman vidas positivamente".</p> <p>El 100% de empleados realizaron la capacitación en ética, transparencia y buen gobierno.</p> <p>El 100% de los empleados nuevos realizaron la inducción de ética, transparencia y buen gobierno.</p> <p>El 100% de proveedores críticos realizaron la capacitación en ética y transparencia.</p>   |
| GRI 205-3 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas                              | <p>En el año 2023 no se identificaron casos relacionados con corrupción, lo que es coherente con uno de los pilares de Tuya correspondiente a la "cero tolerancia" frente a los actos de fraude, corrupción, soborno y demás que contrarían los postulados éticos.</p>   |

| Estándar  | Nombre del contenido   | Respuestas/ Capítulos   |
|-----------|--|---|
| GRI 206-1 | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia | Tuya <b>no se ha visto inmersa en ninguna investigación o sanción que verse sobre prácticas restrictivas de la competencia o similares</b> , 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.  |
| GRI 207-1 | Enfoque 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.   |
| GRI 207-2 | Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos  | Tuya se basa en destinar recursos técnicos y humanos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones sustanciales y formales derivadas de las normas tributarias aplicables, reflejando la realidad económica en cumplimiento de leyes colombianas y los principios IFRS, controlando las distintas partidas de conciliación y reflejando los impuestos diferidos correspondientes, además de liquidar y pagar los impuestos concernientes. Para lograr esto se promueve un diálogo abierto, constructivo y respetuoso, no solo con las autoridades tributarias, sino también con gremios, gobierno y legisladores, con el objetivo de propender por una seguridad jurídica y la emisión de normas debido a que el pago de los tributos de forma adecuada ayuda al crecimiento y sostenibilidad del país, economía, Compañía y grupos de interés. También se realizan las revelaciones pertinentes y de importancia para los grupos de interés relacionadas con el tema tributario. |
| GRI 302-1 | Consumo de energía   | Energía: El consumo de energía medida en kilovatios se obtiene de la información que genera mensualmente el proveedor del servicio.<br>Consumo de energía 2023: 755.493 kW  |
| GRI 302-4 | Reducción del consumo energético   | En lo que respecta al consumo energético, se observó una reducción de forma agregada de aproximadamente el 8.5% en comparación con el año 2022. Sin embargo, luego de la mitad del año 2023 se realizó una disminución de 2.090 m <sup>2</sup> en las áreas de oficina y hubo un mayor aumento en la asistencia de personal administrativo a las sedes, esto conllevó a un incremento cercano al 12% en el consumo medido por kilovatios sobre metros cuadrados.<br>Consumo de energía 2022: 825.630 kW<br>Consumo de energía 2023: 755.493 kW  |
| GRI 303-5 | Consumo de agua  | Agua: El consumo de acueducto se muestra en litros dadas las características propias de la compañía. Así mismo, estos datos se toman directamente de la información mensual que el proveedor de servicio de acueducto entrega en metros cúbicos y por medio de operaciones matemáticas se realiza la conversión a litros.<br>Consumo de agua 2023: 4.405.260 litros   |

| Estándar  | Nombre del contenido  | Respuestas/ Capítulos   |
|-----------|---|---|
| GRI 306-3 | Generación de residuos                                      | Lito asume la responsabilidad de garantizar la correcta, saludable y segura disposición final de estos residuos, certificando este proceso a través de un acta oficial. En el transcurso del año 2023, se entregaron a Lito un total de 16.829 kilogramos de residuos, destacándose la contribución de aproximadamente 5.560 kilogramos de RAEEs y 11.100 kilogramos de material ferroso.   |
| GRI 401-1 | Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal   | Porcentaje de nuevas contrataciones 2023: 29%   |
| GRI 401-2 | Prestaciones para los empleados a tiempo completo           | Fondos de empleados<br>Modificación de cuota<br>Aumento de cupo<br>Fondo Institucional<br>Fondo educativo<br>Beneficios tarjeta Tuya<br>Beneficios de tiempo  |
| GRI 401-3 | Permiso parental  | Porcentaje de empleados que se han acogido al permiso parental:<br><br>Analista: 5,1% mujeres y 1.1% hombres.<br>Auxiliar: 5,9% mujeres y 2,3% hombres.<br>Coordinadores: 4,2% mujeres y 0,0% hombres.<br>Jefe: 0,0% mujeres y 5,0% hombres.  |
| GRI 403-1 | Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo | La preocupación por el bienestar integral de las personas se materializa a través de la gestión de entornos seguros y saludables. Esta gestión se lleva a cabo mediante la identificación de peligros, la evaluación de riesgos y la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), en cumplimiento de la normatividad vigente. El Sistema de Gestión de SST está diseñado para facilitar la implementación y verificación de acciones conjuntas entre el empleador y empleados, propendiendo por la promoción, prevención y corrección de incidentes, accidentes y enfermedades laborales. Este sistema comprende políticas, responsabilidades, planificación, implementación, evaluación, auditoría y acciones de mejora, con el fin de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el entorno laboral. |
| GRI 403-3 | Servicios de salud en el trabajo                            | Para la ejecución y control del programa, el equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo realiza una serie de actividades clave dicha gestión. Estas incluyen atención y seguimiento personalizado a casos de salud, reporte e investigación de accidentes e incidentes laborales, sistemas de vigilancia osteomuscular con inspecciones en lugares específicos, mesas técnicas de salud, programa de reincorporación para casos de salud con recomendaciones médicas, verificación de botiquines y su conformidad con las inspecciones de riesgos y peligros, sesiones formativas, exámenes médicos ocupacionales basados en el profesiograma, monitoreo y análisis del ausentismo y frecuentistas, además de la elaboración de planes de emergencia.  |



| Estándar  | Nombre del contenido  | Respuestas/ Capítulos   |
|-----------|---|---|
| GRI 403-6 | Promoción de la salud de los trabajadores   | <p>La estrategia de bienestar se enfoca en 3 aspectos fundamentales: Salud Financiera, Física y Mental.</p> <p>Tuya sigue comprometida con el diálogo con sus empleados, manteniendo una actitud receptiva y empática como parte fundamental de su estrategia. Continuarán sumándose iniciativas que promuevan el bienestar, adaptándose a las necesidades específicas de cada momento. El objetivo principal es seguir siendo un apoyo para el empleado y su familia en los momentos más importantes, a través de la promoción de un entorno saludable en las dimensiones financiera, física y mental, con el fin de impactar vidas positivamente.</p>   |
| GRI 401-1 | Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal   | Porcentaje de nuevas contrataciones 2023: 29%   |
| 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 | <p>Para fomentar y ejecutar la gestión del sistema de control y prevención de la salud, se cuenta con un médico especializado en medicina ocupacional. Este profesional se encarga de evaluar y dar seguimiento a los casos frecuentes de incapacidades y enfermedades graves. A través de su labor, se realiza un monitoreo médico que proporciona información técnica para mitigar los riesgos en materia de salud laborales, entre otros. Además de cuidar la salud de los empleados, ofrece recomendaciones pertinentes.</p> <p>Se llevan a cabo mesas técnicas de salud donde se analizan diversos casos, se realiza un seguimiento al ausentismo y se toman decisiones significativas tanto para los empleados como para la Compañía. En muchos casos, estas decisiones implican reubicaciones que mejoran la calidad de vida del personal.</p> |
| GRI 404-1 | Promedio de horas de formación al año por empleado  | <p>Presidencia: 34 hombres - 0 mujeres</p> <p>Primera línea: 370 hombres - 170 mujeres</p> <p>Líderes: 158 hombres - 105 mujeres</p> <p>Analistas: 23 hombres - 24 mujeres</p> <p>Auxiliares: 18 hombres - 15 mujeres</p> <p>Total: 120 hombres y 79 mujeres</p>  |
| GRI 404-3 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera  | La valoración de competencias del año 2023 se realizará en los meses de enero y febrero del 2024.   |
| GRI 405-1 | Diversidad de órganos de gobierno y empleados   | <p>El 33% de los miembros que conformaban la Junta Directiva fueron mujeres.</p> <p>El 67% de los miembros fueron mayores de 50 años</p>  |
| GRI 405-2 | Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres   | <p>Auxiliares: 1</p> <p>Analistas: 1,1</p> <p>Coordinadores: 1</p> <p>Jefes: 1</p> <p>Directores: 1</p> <p>Vicepresidentes: 0,8</p>   |
| GRI 418-1 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente                                   | Durante 2023 Tuya recibió 30 quejas por parte de los titulares de datos personales, lo cual representa una disminución del 59% respecto a las quejas recibidas durante el año 2022.   |

| Estándar           | Nombre del contenido   | Respuestas/ Capítulos  |
|--------------------|--|--|
| SASB FN-CF-220a.1. | Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios  | <p>Dentro de las finalidades de tratamiento de la información personal recolectada por Tuya, se encuentran aquellas que son un complemento a la relación contractual como lo es el tratamiento de información con fines comerciales, de publicidad y mercadeo. Esta información es de conocimiento del cliente desde el inicio de la relación comercial, al igual que la forma en la que puede ejercer sus derechos, desde ese mismo momento, para decidir activamente sobre el tratamiento de su información en relación con dichas finalidades.</p> <p>A la fecha Tuya cuenta con alrededor de <b>2.5 MILLONES DE TITULARES</b> que han autorizado el tratamiento de su información con fines comerciales, de publicidad y mercadeo.</p>   |
| SASB FN-CF-220a.2. | Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente.                       | Durante 2023 Tuya no recibió ninguna sanción por temas relacionados con Protección de Datos Personales.  |
| SASB FN-CF-230a.1  | (1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados | 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.2  | Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude                          | En cuanto a la distribución del fraude es posible mencionar que el fraude por originación representó el 42%, mientras que el fraude en utilización en modalidad virtual representó el 49% y en modalidad con tarjeta presente representó el 9%.  |
| SASB FN-CF-230a.3  | Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos  | <p>La estrategia, está basada en un enfoque desde el control del riesgo, se encuentra fundamentada en el diseño de un ciclo de ciberseguridad que incluye las siguientes líneas de defensa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<b>Primer línea de defensa:</b> seguridad de la información y ciberseguridad.</li> <li>-<b>Segunda línea de defensa:</b> Riesgos.</li> <li>-<b>Tercera línea de defensa:</b> aseguramiento independiente.</li> <li>-<b>Regulador.</b></li> </ul>   |
| SASB FN-CB-240a.4. | Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, infrabancarizados o desatendidos                             | <p>Tuya diseñó una iniciativa de educación financiera con enfoque de género, bajo la cual se realizaron talleres de bienestar financiero con mujeres vulnerables, buscando generar conciencia y fortalecer su capacidad financiera, permitiendo así un empoderamiento a través de la buena relación con el dinero. Gracias a aliados como Comfenalco, Fundación Éxito, Fundación Solo Vida y las alcaldías de Itagüí y Medellín, se logró impactar a 81 mujeres.</p> <p>Así mismo, buscando fortalecer esta iniciativa de enfoque de género, se participó por segundo año en el voluntariado de la Fundación Éxito. 22 colaboradores acompañaron a 40 madres gestantes y lactantes y a sus familias a redimir los paquetes de alimentos donados por Tuya con el propósito de entregar tips de ahorro y consumo responsable.</p> <p>Tuya, en alianza con la Alcaldía de Medellín, participó con su programa de educación financiera en la Fiesta del Libro y la Cultura 2023, donde se dictó una charla sobre bienestar financiero a 40 personas de diferentes edades y género.</p> |

| Estándar           | Nombre del contenido  | Respuestas/ Capítulos  |
|--------------------|---|--|
| 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  | El equipo comercial tiene un componente de paga variable que oscila entre 30% a 40% del salario fijo. Dichos pagos son debidamente auditados por el equipo de Desarrollo Comercial, así como por el área de Compensación en Gestión Humana y son evaluados por el comité de paga variable.   |
| 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  | Durante el año 2023 la Compañía no fue objeto de multas o sanciones por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia o de la Superintendencia de Industria y Comercio derivadas de procedimientos judiciales relacionados con la venta y mantenimiento de los productos, fraude, uso de información privilegiada, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis o transgresión u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.  |
| 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  | <p>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.</p> <p>Los principales factores externos que se revisan en el modelo son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inflación</li> <li>- Análisis socioeconómico sectorial</li> <li>- Ubicación geográfica</li> </ul> <p>La categoría asignada al cliente determina condiciones en la originación y acciones para contención de la exposición en cupos.</p> |
| 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 | Durante el año 2023 la Compañía no fue objeto de multas o sanciones por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia o de la Superintendencia de Industria y Comercio derivadas de procedimientos judiciales relacionados con la venta y mantenimiento de los productos, fraude, uso de información privilegiada, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis o transgresión u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera.  |
| SASB FN-CB-510a.2  | Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades  | La Compañía cuenta con la Línea Ética, mecanismo confidencial y seguro, administrado por un tercero independiente, que ha sido diseñado para que los empleados, aliados estratégicos, proveedores, clientes y usuarios, puedan reportar situaciones que afecten al Sistema de Ética e Integridad. Para hacer los reportes a través de la Línea Ética los colaboradores y demás grupos de interés tienen a su disposición un canal telefónico y un correo electrónico.  |
| ONU Mujeres        | Evolución   | La evaluación del programa IDEAL se realiza mediante la herramienta de diagnóstico de Weps ONU Mujeres que tiene una periodicidad anual. Se ha logrado un avance significativo pasando del 33% en 2022 al 62% en 2023, ubicándose en un nivel avanzado en la categoría de calificación. Esto demuestra la implementación exitosa de políticas y prácticas en Tuya y motiva a seguir abordando otras facetas de la DEI y a fortalecer el desempeño del Programa IDEAL   |
| 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.  |

| Estándar          | Nombre del contenido  | Respuestas/ Capítulos   |
|-------------------|---|---|
| SASB FN-CF-000.B  | Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago.  | Se aprobaron más de 236.000 nuevas tarjetas durante el año, alcanzando al cierre del ejercicio un stock de más de 1.600.000.  |
| SASB FN-CF-270a.2 | Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660.   | Tuya no utiliza la puntuación FICO para la aprobación de créditos. La compañía no tiene productos de prepago.   |
| SASB FN-CB-240a.1 | (1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad   | No aplica. Tuya no tiene microcréditos ni créditos para PYMES   |
| SASB FN-CB-240a.2 | (1) Número y (2) cuantía de los préstamos vencidos e improductivos cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad   | No aplica. Tuya no tiene microcréditos ni créditos para PYMES   |
| SASB FN-CB-240a.3 | Número de cuentas corrientes minoristas sin coste proporcionadas a clientes previamente no bancarizados o infrabancarizados   | No aplica. Tuya no tiene cuenta corriente   |
| SASB FN-CB-410a.1 | Exposición crediticia comercial e industrial, por sector.   | No aplica. Tuya es banca retail y atiende a personas naturales, desde un enfoque de consumo.  |
| SASB FN-CB-550a.1 | Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB), por categoría.   | Este contenido está enfocado a empresas de mayor tamaño y que puedan afectar la estabilidad del sistema financiero si llegasen a quebrar o entrar en crisis. Tuya no tiene ese riesgo por el tamaño de la Compañía                            |
| SASB FN-CB-550a.2 | Descripción del enfoque para la incorporación de los resultados de las pruebas de estrés obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales                       | Este indicador está en la sección de riesgos sistémico y solicita metodologías especificar en caso de que la compañía tenga el riesgo sistémico mapeado en su matriz de riesgos. Tuya no lo tiene por la justificación del estándar anterior. |
| SASB FN-CB-000.A  | 1) Número y (2) valor de las cuentas corrientes y de ahorro por segmento: (a) personales y (b) pequeñas empresas  | Tuya no tiene cuenta corriente ni cuenta de ahorro.   |
| SASB FN-CB-000.B  | (1) Número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativos.  | Más de 422 mil préstamos realizados (créditos de consumo y tarjetas de crédito) a personas por un valor de más de \$1.298 millones.   |
| SASB FN-CF-270a.3 | (1) Comisión media de productos complementarios, (2) TAE media, (3) antigüedad media de las cuentas, (4) cantidad media de líneas comerciales, y (5) comisiones anuales medias de productos de prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660 | Tuya no tiene cuenta corriente y de ahorros.  |

*tuya*