



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2017



TABLA DE CONTENIDO

1 | TUYA, una empresa que piensa en el futuro

2 | Conoce más sobre nosotros

3 | Los colaboradores, un pilar de nuestra gestión

4 | Inclusión y educación financiera,
un compromiso con nuestros clientes

5 | En TUYA trabajamos por la construcción de
un mundo mejor



1

TUYA, una empresa
que piensa en el futuro

TUYA, UNA EMPRESA QUE PIENSA EN EL FUTURO

Para TUYA la responsabilidad social es un proceso que da cuenta de todas aquellas gestiones que **fortalecen nuestra relación de largo plazo con los grupos de interés**, las cuales nos permiten generar un valor social y económico a la sociedad. Por eso el objetivo del siguiente informe es exponer nuestros logros en ese sentido, teniendo como focos la inclusión, la educación financiera de nuestros clientes y el bienestar de nuestros colaboradores.



2

Conoce más
sobre nosotros

TUYA es una Compañía de financiamiento especializada en el sector *retail* que promueve **la financiación responsable del consumo** por medio del otorgamiento de tarjetas de crédito a la mayoría de los colombianos, **para que estos puedan hacer realidad sus sueños mediante experiencias memorables**, con un foco especial en brindar oportunidades de acceso a este tipo de productos a personas que usualmente no han sido tenidas en cuenta por otras entidades del sector.



Nuestro compromiso

consiste en apoyar el inicio de la vida crediticia de los colombianos, educar a nuestros clientes en la vida financiera y contribuir con el fortalecimiento de la economía del país brindando este tipo de oportunidades que permiten **cumplir sueños,**

por eso actualmente atendemos a más de



2.400.000

clientes de todos los niveles socioeconómicos.



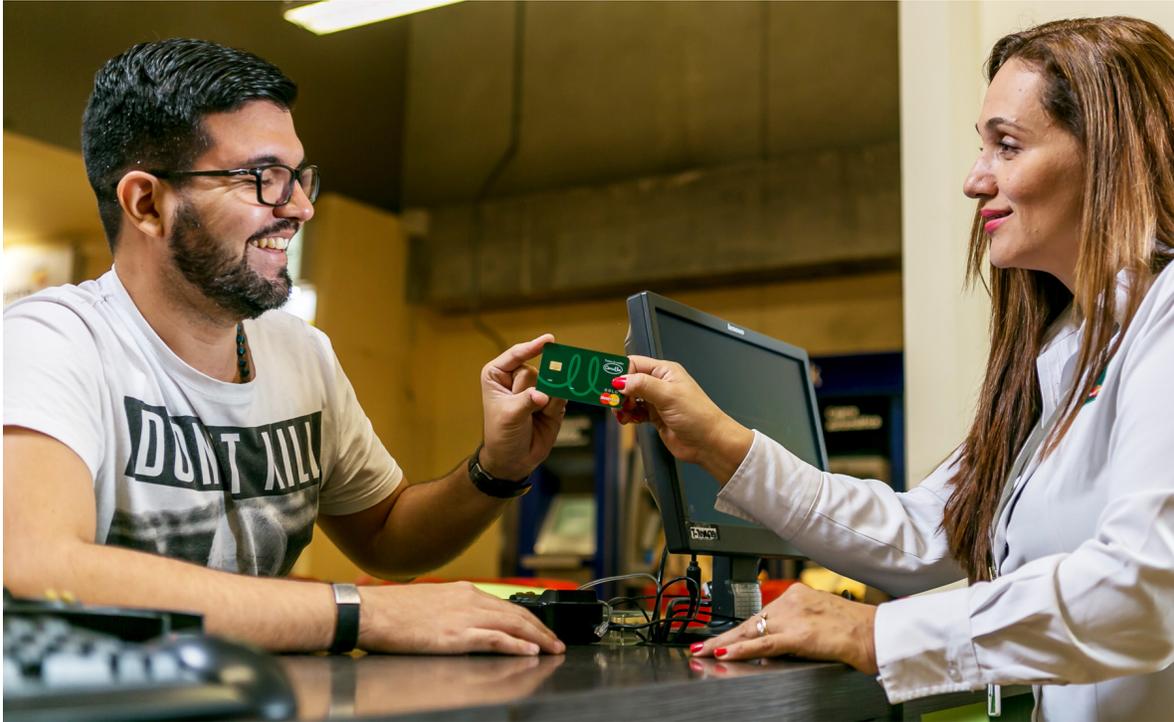
Nuestros productos nos han convertido **en uno de los principales emisores** de tarjetas de crédito en Colombia, con un total de

2,6 millones de tarjetas en el mercado



*Cálculo realizado con últimos datos disponibles en la Superintendencia Financiera de Colombia. Corte diciembre 2017.

Contamos con el respaldo **del Grupo Bancolombia y del Grupo Éxito** como nuestros accionistas, lo que nos posibilita el aprovechamiento de importantes sinergias en materia de mejores prácticas en gestión de riesgos y estrategias de *retail*, entre otras.



TUYA cuenta con presencia a nivel nacional por medio de su alianza con Almacenes Éxito S.A. para la emisión de Tarjeta Éxito y Tarjeta Carulla, y de su alianza con Alkosto S.A. para la emisión de Tarjeta Alkosto, lo que nos ha permitido tener acceso a un segmento amplio de clientes y una amplia cobertura en el ámbito nacional, con presencia en más de

53 
municipios
y 171
centros de atención
en diferentes zonas
del país.

Igualmente, nos beneficiamos de la aceptación de nuestras tarjetas de crédito de marca privada en más de

 **15.000** comercios asociados,

que cuentan con más de

 **50.000** puntos de venta,

donde nuestros clientes pueden hacer uso de sus tarjetas.



3

Los colaboradores,
un pilar de nuestra gestión



Nuestro capital humano es el **principal grupo de interés de la Compañía**, ya que nos permite llevar a cabo nuestra gestión y fortalecer la relación que tenemos con el entorno, clientes, accionistas y proveedores.



Es por ello que nuestra estrategia de responsabilidad social empieza

aquí, en “casa”.

Al cierre del año 2017 contábamos con un equipo de más de



2.600
empleados

por quienes trabajamos constantemente en el desarrollo de un entorno laboral atractivo e **incluyente**. Asimismo, promovemos la incorporación de programas e iniciativas que fomenten el crecimiento personal y profesional de cada uno de ellos.

Para hacer esto posible **nos enfocamos en diferentes frentes:**

ENTORNO LABORAL INCLUYENTE

Estamos convencidos de que la inclusión es el camino por el cual se pueden gestar grandes cambios sociales. Conscientes de nuestra responsabilidad, **en TUYA contamos con un equipo en el cual la diversidad, la inclusión y el respeto son los principales protagonistas.**

Nuestros colaboradores permanentes **tienen un contrato directo con TUYA**

- **El 62%** hacen parte del área comercial.
- **El 38%** del área administrativa.

En el 2017 se vincularon a la Compañía **698 personas**,  de las cuales **94** entraron a ocupar cargos nuevos.

El 19% de nuestras vacantes durante el 2017 fueron cubiertas con personal interno.

El 6% de nuestros empleados fueron promovidos a otros cargos.

Somos una entidad financiera que le brinda un espacio importante a las mujeres, es por esto que

el 74% del total de colaboradores pertenecen a este género.



Asimismo, cerca de **55 mujeres** ocupan cargos de liderazgo en TUYA.

El promedio de edad en la organización se encuentra cerca a los

30 años.

En el 2017, apoyamos la formalización del empleo en los jóvenes colombianos, **creando 45 puestos de trabajo** que fueron ocupados por personas **menores de 28 años.**



Nuestros colaboradores cuentan con diferentes niveles de escolaridad:

10,8% tienen estudios de primaria y bachillerato básico completo;

43,4% está cursando o cuenta con un título tecnológico o técnico;

37,7% está en proceso o ya tiene un título profesional;

8,1% está cursando o ya obtuvo un título de posgrado.

En 2017,
le dimos la oportunidad a
140 aprendices

de poblaciones vulnerables de ser **patrocinados por TUYA** desde la etapa lectiva y finalmente realizaron su práctica en diferentes áreas de la organización, contribuyendo así a su proceso de formación.

Nos vinculamos con el programa de oportunidad laboral de *BestBuddies*, el cual busca generar espacios para **el desarrollo de competencias** de personas en condición de discapacidad intelectual y/o de desarrollo, mediante procesos de inclusión empresarial.

En este sentido, desde septiembre de 2017, **2 personas** pertenecientes a esta iniciativa, hacen parte de nuestro equipo de aprendices siendo patrocinados durante su etapa lectiva y productiva, en las áreas de Gestión Humana y Administrativa.

Relanzamos la Línea Ética como medio de comunicación para gestionar situaciones que atenten contra la ética, el buen clima y casos de acoso laboral. La línea es gestionada por un aliado externo, lo que permite mantener una comunicación abierta y fluida con el interlocutor, garantizando la confidencialidad y manejo adecuado de la información.



En el 2017
se reportaron
110 casos.

MOTIVACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES

En TUYA ofrecemos a nuestros empleados un completo plan de beneficios llamado **Privilegios que apasionan** que tiene como fin fomentar el equilibrio entre la vida laboral y personal. Teniendo en cuenta las necesidades y responsabilidades específicas de cada perfil que tenemos en la Compañía, desarrollamos un paquete de Privilegios propios para cada uno de ellos.

Con estos planes, nuestros colaboradores pueden disfrutar de días adicionales para vacaciones, regalo y horario especial para la época de navidad y Semana Santa, tiempo para compartir en familia, horario flexible, entre otros.

Adicional, contamos con un amplio portafolio de privilegios económicos, mediante los cuales nuestros colaboradores:



Tienen acceso a créditos de libre destino, posgrado, calamidad y vehículo directamente con TUYA; y a créditos de vivienda y libranza de Bancolombia, **con tasas y condiciones preferenciales** que les abren las puertas para construir lo que tanto desean.

Cuentan con una amplia oferta de fondos que promueven el ahorro y el bienestar entre estos se encuentran:

- Fondo Presente (Fondo de Empleados del Grupo Éxito)
- Fondo Institucional
- FEC (Fondo de Empleados Bancolombia)
- Febancolombia

En este último, TUYA incentiva el ahorro aportando el **50%** del valor ahorrado por el empleado. En 2017, la Compañía aportó **más de \$700 millones** de pesos en este fondo mutuo.



Disfrutan de los convenios que tiene la Compañía con diferentes entidades aseguradoras que les permiten adquirir pólizas **de salud, autos, hogar, vida, accidentes, entre otros.**

Reciben diferentes **bonificaciones extralegales** que se traducen en un ingreso de 16.72 salarios anuales*. Entre estas se encuentran:

Bonificación de vacaciones:
equivalente a 30 días de salario básico o 20 de salario integral.

Bonificación junio*:
equivalente a 15 días de salario.

Bonificación diciembre*:
equivalente a 30 días de salario.

Bonificación de antigüedad: reconocimiento económico que se le hace a los empleados cada quinquenio y varía en función del tiempo que tenga cada uno dentro de la organización.

* No aplican para salario integral.

CRECIMIENTO Y APRENDIZAJE CONSTANTE

El **desarrollo integral** de nuestros colaboradores y el fortalecimiento constante de sus capacidades desde el ser y el hacer, es una de nuestras tareas fundamentales, por esto trabajamos durante el 2017 desde diferentes frentes:



Promoción del conocimiento técnico

Destinamos más de **43 mil horas** en procesos de capacitación, lo que permitió que **530 empleados** del área Comercial participaran de esta actividad en los Centros de Formación y **150 administrativos**, recibieran una inducción y un entrenamiento específico en función de sus responsabilidades.

Invertimos más de **\$470 millones** en procesos de inducción para nuevos empleados del área Comercial.

Reentrenamos a **250 Asesores de Ventas** en las ciudades de Bogotá y Medellín.

Gracias a la alianza que tenemos con el SENA, **39 colaboradores** se graduaron de la tecnología en Contabilidad y Finanzas de la entidad y **56** se encuentran en proceso de adquirir este título.

Más de **1.700 empleados** del área Comercial fueron capacitados en temas de extracto, huella biométrica y firma digital.

482 asesores de Emtelco, nuestro nuevo aliado del centro de contactos, fueron entrenados durante **22 días** para el desempeño de su labor.

Contribuimos a la capacitación de **70 personas externas** para la venta a través del canal de telemarketing (TMK).

Realizamos **48 cursos virtuales** dirigidos tanto para aliados como para colaboradores.

633 de nuestros empleados fueron formados en solución en primer contacto para gestionar de forma ágil y oportuna las sugerencias, reclamos y quejas de nuestros clientes.

243 de nuestros Asesores de Servicio fueron capacitados para la venta de Seguros Cardif.



Desarrollo de habilidades de liderazgo

87 de nuestros colaboradores participaron en una amplia formación en Gerencia de Proyectos con una inversión **de \$56 millones**.

12 Directivos de la Compañía realizaron una evaluación 360°, recibieron retroalimentación del proceso y adelantaron acciones de desarrollo para fortalecer sus competencias.

11 líderes del área Comercial, vivieron el programa “Líderes en acción y *mentoring*” para desarrollar sus habilidades de liderazgo que les permitan gestionar equipos de alto desempeño.

Más de **75 líderes** fueron formados en metodología *Open Cards* para hacer una mejor retroalimentación a sus equipos de trabajo, enmarcado en el proceso de Gestión del Desempeño.

100 líderes vivieron el nuevo proceso de Gestión de Desempeño que se lanzó en el año 2017.



4

Inclusión y educación financiera,
**un compromiso con
nuestros clientes**



En TUYA contamos con un portafolio incluyente,

mediante el cual apoyamos el inicio de la vida crediticia de muchos colombianos. Asimismo, buscamos constantemente la mejor forma de acompañarlos en todo el ciclo de vida del producto y los guiamos para que estos hagan un uso responsable de ellos.

TUYA, UNA EMPRESA INCLUYENTE

Atendemos clientes
de todos
los estratos
socioeconómicos



De los cuales el **65%**
tienen ingresos iguales o menores
a dos salarios mínimos legales
vigentes.

Asimismo, del total de usuarios de las tarjetas de marca privada otorgadas en 2017, el **39%** corresponden a personas sin experiencia en el sector financiero.

Implementamos en **169 puntos de servicio**, un módulo de atención prioritaria para personas en condición de discapacidad auditiva.

Se pusieron a disposición de nuestros clientes:

21 videos explicativos de nuestros productos, con subtítulos y lenguaje de señas.

Asimismo, diseñamos **310 cartillas** para personas sordas que saben leer, con información de nuestras tarjetas, estas se encuentran disponibles en los diferentes centros de atención.





EDUCACIÓN FINANCIERA Y COMUNICACIÓN, EJES DE NUESTRA GESTIÓN

En TUYA vemos en la comunicación **un vehículo para transmitir** conocimiento a nuestros clientes y fomentar el uso responsable de nuestros productos.

Es por esto que en el 2017 pusimos a disposición de nuestros usuarios cerca de



500.000 ejemplares trimestrales,

de nuestros boletines de educación financiera, que tienen como propósito brindar información clara, simple y oportuna.

Adicional, renovamos la estrategia digital con el fin de estar más cerca de nuestros clientes en el momento que nos necesiten y educarlos en conceptos financieros. En este sentido, lanzamos nuestro Chatbot en Facebook llamado Ana, donde nuestros clientes pueden consultar su saldo, fecha de pago, mantenerse informados sobre promociones, entre otros.

Asimismo, trabajamos en una estrategia corporativa que busca la virtualización de extractos y gracias a esta hemos logrado que los clientes de Tarjeta Éxito, Tarjeta Éxito Mastercard y Tarjeta Carulla gocen de este beneficio.

PILOTO ONBOARDING

En el mes de noviembre de 2017, comenzamos con el piloto del proyecto *Onboarding*, con el que esperamos reunir la información y la experiencia necesaria, para estructurar de forma masiva el modelo especial de atención y venta que pretende asesorar de manera integral a los clientes que con TUYA comienzan su experiencia o historia dentro del sistema financiero. El reto de *Onboarding* está en lograr que estos clientes nuevos para TUYA y para el sector financiero, puedan acceder a créditos responsablemente y lograr un progreso o mejoramiento en su calidad de vida.



Hemos logrado establecer un contacto especial telefónico con más de **1.700 clientes**, contacto en el que hemos identificado que nuestros clientes atendidos a través de centros de atención físicos, que hacen parte del piloto, tienen claro todos los conceptos básicos y la forma en que funcionan nuestras tarjetas.





5

En TUYA trabajamos por
**la construcción de
un mundo mejor**

En nuestra Compañía nos vinculamos y desarrollamos iniciativas que mejoren la calidad de vida de la población en condición de vulnerabilidad, es por esto que:

APORTAMOS A GEN CERO

Movimiento liderado desde el 2013 por el Grupo Éxito, el cual busca erradicar la desnutrición crónica en los niños menores de cinco años en Colombia para el año 2030. En el 2017, gracias a la colaboración de **152 empleados** con descuento de nómina

aportamos más de
12 millones
a este programa.

TUYA SOLIDARIA CON LA TRAGEDIA DE MOCOCA

En abril del 2017, realizamos una campaña interna **con el objetivo de sensibilizar** a nuestros colaboradores en solidaridad con las víctimas de la tragedia invernal ocurrida en el municipio de Mocoa.

A raíz de esto,
600 empleados
se unieron a esta causa
y logramos contribuir con



20 millones
que fueron entregados a
3 colaboradores cuyas
familias se vieron afectadas
por la tragedia.

SOMOS VOLUNTARIOS

Es una iniciativa corporativa con la cual buscamos que nuestros empleados **participen en diferentes actividades** sociales que aporten a la construcción de una sociedad mejor.

El año pasado realizamos
2 jornadas de voluntariado
en alianza con la Fundación Saciar,
en las cuales participaron
32 voluntarios quienes donaron
160 horas de trabajo.



Compañía de financiamiento