

Informe de
**Responsabilidad
Social 2018**

tuya



La responsabilidad social para Tuya

es el reflejo del impacto que, a través de su actividad como Compañía de financiamiento, genera en la sociedad colombiana contribuyendo a la calidad de vida y progreso de sus grupos de interés, así como acompañándolos a cumplir sus más grandes sueños.

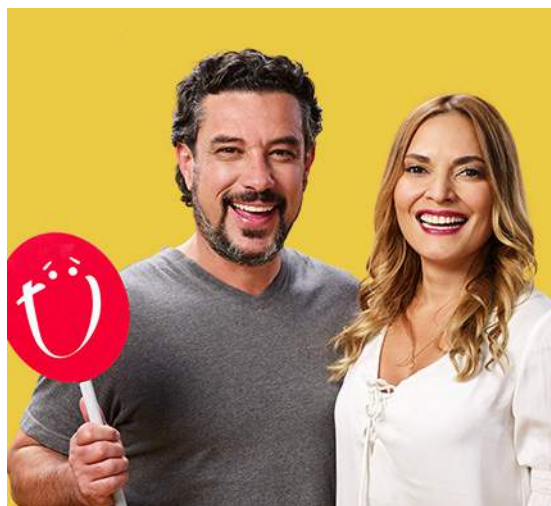
El objetivo del presente informe es evidenciar la forma en que Tuya asume responsablemente la relación con sus colaboradores, proveedores, clientes y sociedad colombiana en general.



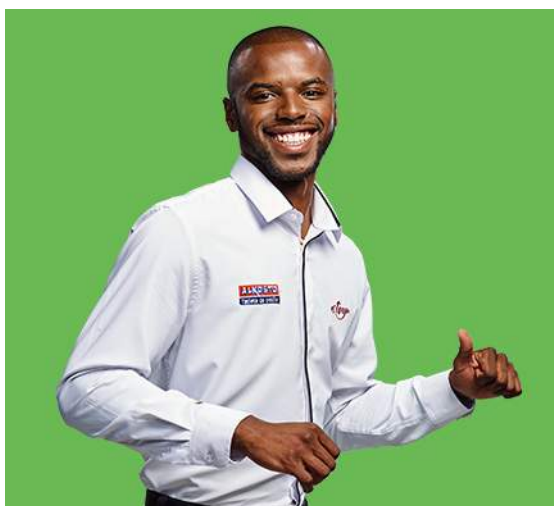
Contenido



TUYA acompaña los sueños
de los colombianos



Tuya es su gente
¡Somos gente Tuya!



Tuya es bienestar
para sus colaboradores



Tuya está cerca
de ti

tuya^a

Tuya acompaña
los sueños
de los colombianos



Ir al
menú

Tuya acompaña los sueños de los colombianos

La Compañía de Financiamiento Tuya S.A es una empresa que promueve la financiación responsable del consumo, a través de diversos productos de crédito que, en alianza con el retail, pone a disposición de los colombianos para que a través de un uso responsable de los mismos, puedan alcanzar sus sueños y construir un historial crediticio que les abra las puertas a otro tipo de productos dentro del sector financiero.



Creemos en las oportunidades y en los sueños, creemos en los **"Sí se puede"**, y en los **"voy a poder"**. Creemos en ti. Más que una compañía de financiamiento, esperamos ser esa mano que cada colombiano necesita para construir y cumplir sus sueños.

A través de nuestros productos financieros esperamos ser parte del progreso económico de nuestro país. Queremos ser parte de los momentos más importantes de nuestros clientes. Porque en TUYA nuestro propósito es **¡Hacerlo posible para nuestros clientes!**

Gracias al respaldo de nuestros accionistas representados en un **50%** por el Grupo Éxito y Grupo Bancolombia en igual proporción; al trabajo disciplinado de nuestros colaboradores y a la confianza de los miles de colombianos que han confiado en Tuya para financiar sus sueños, hemos logrado posicionarnos como uno de los principales emisores de tarjetas de crédito del país,



cerrando el 2018 con más de
2.7 millones
de tarjetas
entre marca privada
y franquiciadas;

lo que equivale al
16% del sector.

A través de diversos productos financieros atendemos a

→ **2.6 millones**
de clientes de todos los niveles
de la pirámide,

logrando acoger a segmentos que la banca tradicional no atiende, con una inclusión financiera del **37%** para el cierre de 2018 respecto de las tarjetas de crédito de marca privada.



Lo que significa que **el 37%** de nuestros clientes de tarjetas de marca privada tuvieron su primera experiencia en el sector crediticio con Tuya.

**¡Estamos
cerca**
de los colombianos!



Tuya hace presencia a nivel nacional en más de **55** municipios con **175** Centros de Atención, y acompaña también a sus clientes a través de los más de **20.000** comercios aliados que reciben sus tarjetas como medio de pago en más de **75.000** puntos de venta.



tuya

Tuya es su gente

¡Somos gente Tuya!



Ir al
menú

Los equipos de trabajo que se encuentran dispersos a lo largo del territorio nacional donde nuestros productos tienen presencia con sus beneficios, entre ellos los equipos comerciales y administrativos, son considerados como una familia, y como tal, la cuidamos.



Para Tuya, **los 2.753 empleados**

con los que cuenta son su pilar principal y es consciente de la conquista de grandes metas a las que se está retando día a día, es posible, sí y sólo sí, cuenta con el mejor talento humano y aporta positivamente a su calidad de vida.

Por eso trabaja constantemente en un ambiente laboral sano, atractivo e incluyente en el que no solo se respeta y valore el aporte de cada uno desde su labor, sino que se promueva su desarrollo tanto personal como profesional para cada uno de ellos.

En el 2018, llevamos a cabo la aplicación de la Encuesta de Clima Laboral, evidenciando que **95 de cada 100 colaboradores** consideran que Tuya es un gran lugar para trabajar y obteniendo un Índice de Ambiente Laboral en un nivel sobresaliente del **75,4%**.

Tuya genera oportunidades:

- **El 99,4%** de los colaboradores de Tuya tienen un contrato directo con la Compañía.
- **El 39.3%** corresponden a áreas administrativas y el **60,7%** a áreas comerciales.
- Durante el 2018 se vincularon **671** personas nuevas, de las cuales el **21.14%** ingresaron a ocupar cargos nuevos.
- **El 19%** de nuestras vacantes durante el 2018, fueron cubiertas a través del desarrollo de oportunidades para el personal interno, logrando que el **7.75%** de nuestros empleados fueran promovidos a otros cargos.
- Tuya es una organización que brinda oportunidades a las mujeres. **El 67,7%** de nuestros empleados corresponden a este género y el equipo directivo cuenta con un **52,6%** de participación femenina.
- En promedio los empleados de Tuya se encuentran cerca a los **31 años**.
- En el 2018 continuamos apoyando la formalización del empleo en los jóvenes colombianos, vinculando a **362 jóvenes** menores de **28 años**.
- Nuestros colaboradores tienen diferentes niveles de escolaridad:
 - **16%** tienen estudios de primaria o bachillerato básico completo.
 - **42,26%** está cursando o cuenta con un título técnico o tecnológico.
 - **41,74%** está en proceso o ya tienen un título profesional.

- Abrimos oportunidades de aprendizaje a **142 aprendices y practicantes**, apoyándolos desde su etapa lectiva y dándoles la posibilidad de realizar su etapa práctica en diferentes áreas de la Compañía.
- Apoyamos la creación de espacios de desarrollo de competencias de personas en condición de discapacidad intelectual y/o de desarrollo, vinculándonos al programa de **BestBuddies**, con la donación de **\$12.000.000** y el acompañamiento a dos aprendices pertenecientes al programa, en el desarrollo de su etapa de práctica y la vinculación directamente por la Compañía a una persona que también hace parte de Best Buddies para brindar sus servicios en las áreas de Gestión Humana y Administrativa.
- Se realizaron **tres actividades** en nuestro programa **Somos Voluntarios** de la mano de aliados como la Fundación Saciar, el primero de estos, se realizó en abril en el Templo Comedor Benedicta de la Cruz, compartimos con los niños beneficiarios y los abuelitos; luego de esto se hizo una charla en torno al cáncer de seno con la creadora de "Cartas desde el seno de mi padre", allí logramos conectar a los empleados con el tema, saber cómo relacionarse con alguien en la familia y cómo hacer detecciones tempranas; el tercer voluntariado, se realizó en la Fundación Fundayama allí se compartió con 9 mujeres con cáncer de seno que no se habían podido reconstruir y se le dio 9 prótesis externas como regalo para que puedan mejorar su calidad de vida.
- Continuamos en el fortalecimiento de la **Línea Ética y Voz del empleado**, un medio de comunicación que les permite a los colaboradores llamar la atención sobre

situaciones que atenten contra el buen ambiente laboral, la ética y su bienestar, así como casos de acoso laboral. Este es un canal a través del cual entablamos una comunicación fluida y transparente, garantizando confidencialidad y manejo ético de la información.



Acompañamos el desarrollo de nuestros colaboradores

Nuestro compromiso con el acompañamiento a los colombianos a cumplir sus sueños no está sólo enfocado en los clientes; los colaboradores en Tuya son el primer paso para hacerlo realidad y por eso apoyamos su crecimiento y desarrollo. Lo logramos a través de diversas estrategias:



En los Centros de Formación de Tuya, con presencia en las ciudades de Medellín y Bogotá, recibimos a empleados nuevos de todos los rincones del país y destinamos los recursos necesarios para realizar su capacitación en todos los roles Comerciales de la Compañía. Por eso en el 2018 se realizó una inversión de **más de 40 mil horas** de formación y más de **540 millones de pesos**, logrando capacitar a **515 personas** pertenecientes a los diferentes segmentos del negocio (Centros de Atención de Tarjetas en Éxito, Carulla y Alkosto). Allí, además de entregar herramientas para la actividad laboral a desempeñar, se promueven los valores y se fomentan los comportamientos que reflejen la cultura corporativa de Tuya.



31 personas de la organización se formaron en la metodología Lean Six Sigma, adquiriendo conocimientos para poner en práctica en las áreas a las que pertenecen. Gracias a esto y con el apoyo del área de Procesos, se realizó una intervención al área de Crédito logrando eficiencias **del 70%** y el aumento en la productividad del **100% en esa área**.



Tanto los empleados de Tuya como sus aliados, realizamos **21 cursos** virtuales y de carácter obligatorio con un cumplimiento promedio **del 94%**.



Brindamos la oportunidad de acceder a educación formal a **36 personas** que se encuentran activas para este año en el patrocinio que tenemos en alianza con el Sena para la Tecnología de Contabilidad y Finanzas.



El acompañamiento y desarrollo de nuestros líderes es una prioridad. En el 2018 fortalecimos el proceso de valoración con la creación de **la ficha de talento** de todos nuestros líderes, una herramienta que permite consolidar y visualizar su proceso de desarrollo con miras a su fidelización y promoción dentro de la Compañía.



Como parte del mismo objetivo,

15 personas de roles Directivos

fueron evaluadas con metodología **360°**, en la que se obtiene una mirada objetiva de las fortalezas, y aspectos por mejorar de los líderes teniendo en cuenta a todos los que interactúan con ellos, es decir, sus pares, superiores, subordinados y una autoevaluación.



Realizamos

22 procesos de NMAP

(*New Manager Assimilation Program*), programa diseñado para generar y facilitar espacios de conversación y retroalimentación entre un líder y su equipo de trabajo. El resultado es la visualización clara de **rutas de mejoramiento para el líder**.



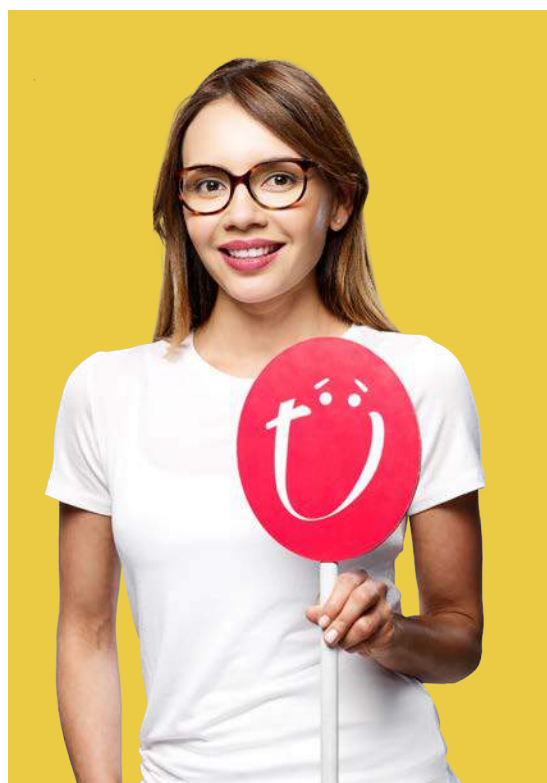
Más de 400 personas

que ocupan cargos de analistas, coordinadores, jefes, directores y vicepresidentes, **participaron en COMPÁS (conversación, medición y pasión por lo que hacemos)**, nuestro proceso de Gestión del desempeño, en el cual, basados en el modelo de competencias promovemos conversaciones con propósito como herramienta para establecer planes concretos de desarrollo para nuestros colaboradores.



51 líderes

vivieron el proceso de valoración a profundidad, siendo este proceso vital gracias a las experiencias que hicieron parte de los descubrimientos, reflexiones y compromisos sobre su rol como líder y profesional.



tuya

Tuya es
bienestar
para sus colaboradores



 Ir al
menú

Tuya es bienestar para sus colaboradores

Se definió el ciclo de vida del empleado, entendiéndolo como el método que permite visualizar la forma en la que los empleados se relacionan en cada etapa de vida en la Compañía. La construcción se hizo a través del *Journey map*, por medio de la herramienta de *Design Thinking* que permite plasmar en un mapa cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que atraviesa nuestro empleado desde un punto a otro. De esta forma se definieron segmentos en los que se enfocan diversas actividades a poner en marcha en el 2019 y el plan completo de bienestar.

A través de Privilegios que apasionan, el plan completo de beneficios que fomenta el equilibrio entre la vida laboral y personal de sus empleados y el logro de sus más grandes sueños, Tuya mejora la calidad de vida de sus colaboradores y familiares.



Privilegios emocionales

Están enfocados en el disfrute de beneficios inmateriales que **fomentan la motivación** y les proporciona más tiempo libre, el aumento del periodo de vacaciones, hacer uso de horarios flexibles, disfrutar de fechas especiales, compartir con sus equipos y otros para compartir en familia y disfrutar su vida fuera de lo laboral.



Privilegios económicos

A través de estos beneficios se facilita el logro de las metas y sueños de quienes hacen parte de esta familia. Además de contar con un amplio portafolio de créditos con condiciones y tasas especiales ofrecidos por Tuya para posgrado, libre destino, calamidad y adquisición de vehículo, cuenta con la posibilidad de acceder a créditos de libranza y vivienda con tasas y condiciones preferenciales a través de Bancolombia.

En el 2018 se desembolsaron

807 créditos a los empleados con un monto total de

\$8.386.056.448,

además de considerar que los créditos a colaboradores, no tienen cobro por póliza de deudores, lo que en el 2018 les permitió ahorrarse

\$316.564.484.

Además, Tuya fomenta el ahorro a través de los diferentes Fondos de empleados a los que tienen acceso sus colaboradores, gracias a la relación con nuestros principales accionistas, Grupo Éxito y Grupo Bancolombia. Los colaboradores de Tuya

pueden vincularse al Fondo Presente (Fondo de empleados del Grupo Éxito) y a los fondos de empleados de Bancolombia, FEC y Febancolombia.

En el 2018 cerramos con
1.575 empleados
 afiliados al menos a algún
 fondo de empleados con un
 crecimiento del **10%** respecto
 al 2017.

Para Tuya es vital acompañar los sueños de sus grupos de interés, por eso, pone a disposición de sus empleados el Fondo institucional, un fondo de ahorro en el que la Compañía aporta el **50% del valor** ahorrado por el empleado.

En el 2018, este fondo cerró con
1.433 empleados

afiliados, con un crecimiento de empleados afiliados del 28% respecto al 2017, finalizando con una cobertura del 50.2% del total de la planta de empleados activos. En el periodo mencionado, los empleados ahorraron

→ **\$2.439.400.800**, de los
 cuales la compañía aportó
\$775.270.500, teniendo un
32% de participación en el ahorro
 de los empleados.

Los colaboradores de Tuya disfrutan de convenios de la Compañía con diferentes aseguradoras que les posibilitan la adquisición de pólizas de salud, autos, hogar, vida, accidentes, entre otros. En el 2018 las pólizas tuvieron un crecimiento promedio del **9%**, donde la compañía aportó

\$ 891.326.496,
 para el bienestar de los empleados
 y sus familias.

Adicionalmente, por decisión de la Compañía y con miras a aportar al desarrollo y bienestar de sus colaboradores, estos reciben diferentes bonificaciones extralegales que se traducen en un ingreso de **16.72** salarios anuales*

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

Bonificación de junio*:
 equivalente a 15 días de salario.

Bonificación de diciembre*:
 equivalente a 30 días de salario.

Bonificación por antigüedad:
 reconocimiento económico que ocurre cuando los empleados cumplen sus quinquenios y varía en función del tiempo que cada uno lleve en la Compañía.

**No aplica para salario integral.*

tuya

Tuya está
cerca
de ti



Ir al
menú

En el 2018 Tuya se convirtió en el segundo emisor de tarjetas de crédito en el país, con **2,6 millones de clientes**, de los cuales



el 66%

cuentan con ingresos de hasta 2 SMLV (Salario Mínimo Legal Mensual Vigente).

En el 2018 mantuvimos una comunicación frecuente con nuestros clientes a través de los diferentes canales:

- **Relanzamos** nuestra página web con funcionalidades nuevas que lo hacen más fácil y ágil para ellos. Así como también abrimos un espacio exclusivo para educación financiera en este medio.

-
- **Realizamos** perifoneo de tips financieros a través del sonido interno de los Almacenes Éxito en los que tenemos presencia.

-
- **Incluimos** tips de seguridad en los tiempos de espera del Centro de Contactos con el objetivo de darle información de valor al cliente mientras espera ser atendido o que su inquietud sea solucionada.

-
- **Implementamos** mensajes de educación financiera en nuestro chat bot de Facebook para quienes nos contactan por ese medio.

Para estar más cerca de los colombianos, **continuamos en la consolidación** de la estrategia de atención incluyente, en ese sentido:



Se **actualizaron las cartillas** para atención a personas en condición de discapacidad auditiva disponibles en los Centros de Atención (CATT), de la misma forma se dispusieron cartillas en lenguaje braille para personas en condición de discapacidad visual.



Se hizo entrega e instalación de **señalética** indicando que nuestros Centros de Atención son incluyentes y cuentan con herramientas para la atención a personas en condición de discapacidad.



En agosto de 2018, Fenascol (Federación Nacional de Sordos de Colombia) **revisó y aprobó los videos** dispuestos en los CATT con las explicaciones de nuestros productos.



Se realizó la instalación del **centro de relevos**, en los Ipad que usan los Ejecutivos comerciales en nuestros Centros de Atención, con el objetivo de facilitar la atención a personas sordas.

tuya