



**INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2019  
COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.**

**MARZO DE 2020**

**MEDELLÍN, COLOMBIA**



**La responsabilidad de una empresa con la sociedad es contribuir a través de la entrega de valor a la mejora de la calidad de vida de quienes tienen relación con ella, como sus clientes, empleados, y demás grupos de interés. El presente informe pretende evidenciar la forma en que Tuya aporta al desarrollo económico del país.**

## **1. TUYA acompaña los sueños de los colombianos.**

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. Para ello, hemos declarado el siguiente propósito:

*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 2019 con más de 2.9 millones de tarjetas** entre marca privada y franquiciadas; lo que equivale al **16% del sector** y nos posiciona como el primer emisor de tarjetas de crédito del mercado colombiano (según cifras publicadas por la SFC al corte de diciembre de 2019).

Con el fin de satisfacer las necesidades de crédito de consumo de colombianos, Tuya tiene productos y estrategias comerciales segmentadas y dirigidas a los diferentes perfiles de clientes que atiende. **En el 2019 la Compañía alcanzó 2.7 millones de clientes de todos los niveles de la pirámide socioeconómica.** Tuya ve en la inclusión financiera la mejor manera de aportar al desarrollo económico del país y por eso para el 2019, **logró ser la puerta de entrada al sector crediticio para el 34% de sus clientes de tarjetas marca privada**, permitiéndoles oportunidades de financiación y confiando en ellos para acompañarlos a cumplir sus más grandes sueños.



Con el fin de estar más cerca de ellos, tenemos amplia cobertura en el ámbito nacional, con presencia en más de **55 municipios y 169 centros de atención en diferentes zonas del país**. Así mismo, le apostamos fuertemente a una estrategia de fortalecimiento y desarrollo de canales digitales para atención de clientes y promoción de productos y servicios de la Compañía; igualmente, nos beneficiamos de la alianza que tenemos con más de 22.000 comercios asociados, que cuentan con más de 98.000 puntos de venta, donde nuestros clientes también pueden hacer uso de sus tarjetas marca privada.

## **2. Tuya es su gente ¡Somos gente Tuya!**

Estamos convencidos que el recurso más valioso de nuestra Compañía es el talento, por eso de la mano de **2.802 colaboradores** en 2019 obtuvimos grandes logros y fortalecimos nuestro propósito de acompañar a los colombianos a cumplir sus sueños. Cada uno de ellos aportó con su compromiso a alcanzar los grandes retos a los que nos exponemos día a día. Tuya sabe que contar con el mejor talento humano y aportar positivamente a su calidad de vida es una prioridad, en ese sentido, 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.

### **Tuya genera oportunidades.**

- El **44,7%** de los colaboradores de Tuya corresponden a áreas administrativas y el **55,3 %** a áreas comerciales.
- Durante el 2019 se vincularon 664 personas nuevas.
- El **15%** de nuestras vacantes durante el 2019, fueron cubiertas a través del desarrollo de oportunidades para el personal interno, logrando que el **6% de nuestros empleados fueran promovidos a otros cargos**.
- Tuya reconoce el valor de la diversidad y es una organización que brinda oportunidades a las mujeres. El **67,3% de nuestros empleados corresponden a este género** y el equipo directivo cuenta con un 64% de participación femenina.
- En promedio los empleados de Tuya se encuentran cerca a los 31 años.
- En el 2019 continuamos apoyando la formalización del empleo en los jóvenes colombianos, vinculando a 383 jóvenes menores de 28 años.
- Abrimos oportunidades de aprendizaje a **177 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 **\$19.000.000 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.



- Mantenemos nuestro programa **Somos Voluntarios**, en el que la Compañía y los empleados se vinculan a diferentes causas sociales para aportar al bienestar de comunidades. En el 2019 invertimos **más de 16 millones de pesos** en dicho programa que realizó **5 voluntariados** en los que participaron alrededor de **70 empleados** para acompañar a personas y niños que se benefician de la Fundación Saciar, Fudayama y Soñar desierto en Medellín, así como los beneficiarios de la Fundación Casita de Belén en Cali. Además, en el 2019, destinamos el *Viernes de celebración* de octubre, uno de nuestros rituales de cultura más representativos, a la Fundación Éxito con la donación de 3.000 desayunos para 3.000 niños que se encuentran en el programa Gen Cero.
- 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.

### **Tuya le apuesta al desarrollo de sus 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 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 2019 se realizó una inversión de **14 días por persona en formación** y **406 millones de pesos**, logrando capacitar a **428 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.
- **20 personas del equipo de tecnología se formaron en el curso Microsoft Azure Solutions Technologies**, donde aprendieron como administrar recursos, máquinas virtuales, redes, cuentas de almacenamiento y administración de plataforma Azure por medio de la academia Intelligent Training.
- Se implementó la **comunidad de práctica de Tecnología**, formando 150 personas en temas como Devop's, prácticas de mejora continua y transformación digital, fortaleciendo el conocimiento de los equipos.
- Logramos nuestra meta de alcanzar un 100% de cobertura de nuestros cursos obligatorios en empleados directos y 85% en terceros.



- En Tuya somos conscientes que el liderazgo es la principal palanca de los equipos exitosos, por eso durante el 2019 trabajamos en el fortalecimiento de un único **estilo de liderazgo** que garantizara una comprensión compartida sobre lo que significa ser líder en Tuya, impulsando así comportamientos homogéneos que potencien nuestra cultura corporativa. Con este propósito creamos la **Academia de Liderazgo Tuya**, un proyecto que, basado en cuatro líneas de intervención impactó a nuestros líderes segmentados de acuerdo a su nivel de contribución:
  - ✓ Logramos formar en competencias clave para desarrollar el **auto liderazgo, el liderazgo de equipos y del negocio, a 240 personas** que desempeñan cargos como Auxiliares líderes, Coordinadores y Analistas líderes de áreas administrativas, Gerentes de CATT a nivel nacional, Formadores regionales y Coordinadores de Gestión Humana en sesiones presenciales realizadas en Medellín, Bogotá, Barranquilla y Cali.
  - ✓ Abrimos una certificación de participación voluntaria en **Mindfulness**; una técnica de meditación para acompañar a los líderes en el desarrollo de una mejor gestión de sus emociones con miras a una toma de decisiones efectivas. En total se certificaron 15 **jefes de área**.
  - ✓ Realizamos nuestro primer programa dirigido a **nuevos talentos**, con el que ofrecimos a **28 analistas de todas las vicepresidencias**, un espacio de 20 horas de entrenamiento bajo metodologías experienciales, orientado a desarrollar su autoconocimiento y gestión emocional como palancas para mejorar su desempeño y su bienestar personal.
  - ✓ Realizamos una intervención dirigida a los **Supervisores de Cobranza Interna** cuyo propósito fundamental fue facilitar la adopción de herramientas y conceptos por parte de los 16 participantes para que, a través de la evolución de sus habilidades, desarrollaran un liderazgo inspirador que impulse a sus equipos a un desempeño superior desde un entorno fundamentado en la cooperación.
- Realizamos **54 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 los líderes participantes.
- Se realizó una segunda ola de **valoración a profundidad para 39 líderes**, basados en un modelo especializado para organizaciones que asumen el proceso de transformación digital. Con base en los resultados de este proceso se tomaron decisiones estratégicas sobre el talento para ubicar a nuestros líderes en el lugar idóneo para acompañar la transformación ágil de la Compañía
- Más **de 500 personas** que ocupan cargos de gerentes de CATT, 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.



## **Tuya es bienestar para sus colaboradores.**

A través de Privilegios que apasionan, el plan completo de beneficios que fomenta el equilibrio entre la vida laboral y personal de sus empleados, 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 Compañía. 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 2019 se desembolsaron **827 créditos** a los empleados con un monto total de **\$8.091.770.407**. Es de considerar que los créditos a colaboradores, tienen características especiales que les permiten a los empleados acceder fácilmente a ellos.

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 2019 cerramos con **1.603 empleados asociados** al menos a algún fondo de empleados con un crecimiento del 2% respecto al 2018.

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, hasta un monto que se incrementa anualmente, el 50% del valor ahorrado por el empleado. En el 2019, este fondo cerró con **1.790 empleados afiliados**, con un crecimiento de empleados afiliados del 25% respecto al 2018, finalizando con una cobertura del 64% del total de la planta de empleados activos. En el periodo mencionado, **los empleados ahorraron \$2.250.609.200, de los cuales la compañía aportó \$ 1.048.333.100, teniendo un 47% de participación en el ahorro de los empleados.**

Los colaboradores de Tuya disfrutaban 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 2019 las pólizas tuvieron un crecimiento promedio del 32%, donde la compañía aportó \$1.065.922.319, 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.*

### **3. Tuya está cerca de ti**

Gracias a una investigación realizada de la mano de consultores expertos, en el 2019 ratificamos que en Tuya le damos acceso al sistema financiero a segmentos de menores ingresos, en mucha mayor proporción que el resto de los bancos emisores de tarjetas. Una prueba de esto, es que **para el 34% de los clientes de tarjeta marca privada vinculados en el 2019, fuimos su primera experiencia crediticia**, facilitando nuevas oportunidades para más de 166.000 personas este año. Para ellos y todos nuestros clientes, continuamos trabajando en generar experiencias extraordinarias:

- La buena experiencia de nuestros clientes con los nuevos productos y el rediseño de la experiencia para los actuales, han sido nuestras palancas para aumentar el **índice de recomendación (NPS) de 36% en junio de 2019 a 41,5% a diciembre del mismo año** y para disminuir las quejas en un 21%.
- Gracias al trabajo interdisciplinario de mesas de trabajo concebidas para la disminución de quejas de clientes y eficiencia en los procesos, se implementaron planes estratégicos que incluyen la creación de un grupo de expertos en facturación, creación de un grupo especializado de seguridad, implementación de campañas para prevención de fraude e implementación del **Centro Especializado de Seguridad (CES)**, donde centralizamos la gestión del fraude con el propósito de disminuir el nivel de esfuerzo de nuestros clientes, atender oportunamente sus solicitudes y brindar solución en primer contacto.
- Buscando la sostenibilidad y estar en los momentos que nuestros clientes más nos necesitan, implementamos un nuevo **Modelo de Servicio** que incluye la implementación de diversas estrategias que pretenden mejorar la experiencia de nuestros clientes en el Centro de Atención; entre ellas, la creación de un nuevo rol de **Promotor de**



**experiencia** que pretende acompañar a nuestros clientes y educarlos en el uso de sus productos y los canales de autogestión.

- Continuamos fomentando la atención incluyente en nuestros Centros de Atención por eso en el 2019 capacitamos a formadores y personal de nuestro aliado Emtelco, en herramientas que faciliten la atención de personas e condición de discapacidad. De la misma manera mantuvimos comunicación sobre el tema en los diferentes medios de comunicación internos con el objetivo de sensibilizar a los empleados al respecto y publicamos en nuestra página web la lista de Centros de Atención con condiciones accesibles para conocimiento de nuestros clientes.
- Fortalecimos el programa de educación financiera con charlas para nuestros clientes y aliados, poniendo a su disposición información para promover el uso responsable de los productos financieros. Para nuestros clientes que están viviendo su primera experiencia crediticia diseñamos e implementamos un plan de acompañamiento que busca resolver sus dudas y estar en contacto permanente vía telefónica, su alcance para el 2019 fue de 38.511 clientes. Con dicho programa estamos promoviendo la inclusión financiera, evitando molestias en nuestros clientes y evitando que caigan en mora.

The logo for 'Tuya' is written in a red, cursive script font. The letter 'T' is the largest and most prominent, with a long horizontal stroke that curves upwards and then loops back down to the right. The letters 'u', 'y', and 'a' are smaller and follow in a similar cursive style, with the 'a' having a small loop at the bottom.