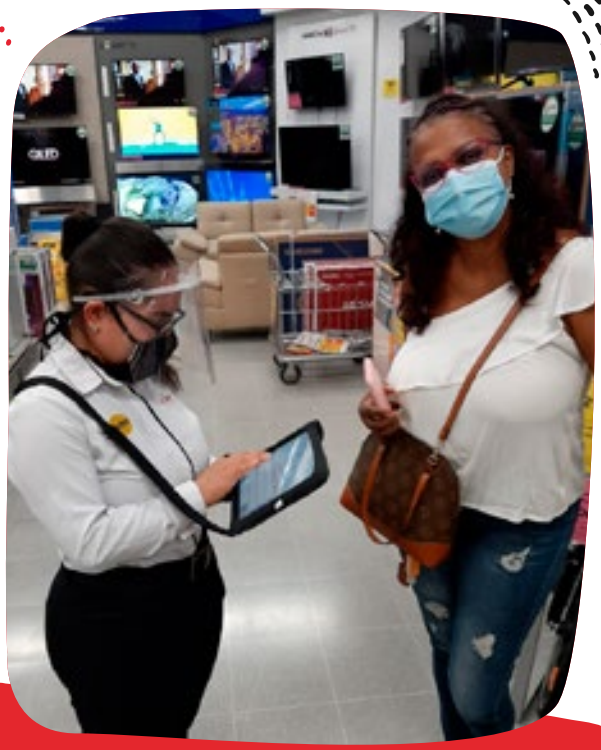
INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2020

tuya



En Tuya asumimos un compromiso con la sociedad colombiana: contribuir al desarrollo económico del país y aportar al mejoramiento de la calidad de vida de las personas que hacen parte de nuestros grupos de interés, acompañándolos a cumplir sus sueños y brindando oportunidades que permiten el desarrollo de una Colombia más justa y próspera.

El presente informe tiene como objetivo hacer evidente el impacto social positivo y el bienestar que Tuya genera en sus colaboradores, proveedores, clientes y comunidad en general.

CONTENIDO

Pág. 3
Lo hacemos posible para nuestros clientes

Pág. 6
Inclusión digital y financiera, un compromiso con la sociedad

Pág. 9
Tuya es su gente ¡somos gente Tuya!

Pág. 16
Tuya cerca de ti

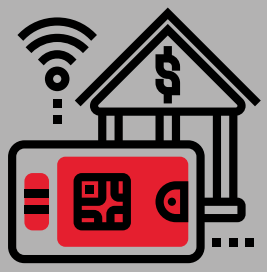
LO HACEMOS POSIBLE PARA NUESTROS CLIENTES

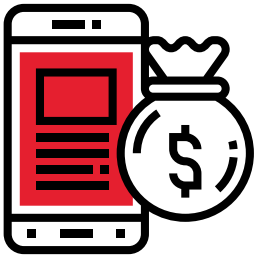
Tuya es una empresa que promueve la financiación responsable del consumo, con un propósito superior que es hacerlo posible para nuestros clientes, por eso fomentamos la inclusión financiera como una herramienta que aporta al desarrollo económico del país, otorgando financiación a todos los segmentos de la población y acompañándolos a construir su historial crediticio como una oportunidad para cumplir sus más grandes sueños. 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 año 2020 con más **de 2.7 millones** tarjetas entre marca privada y franquiciadas; lo que equivale a cerca del **16%** del sector y nos posiciona como el segundo emisor de tarjetas de crédito en el país, según cifras publicadas por la **Superintendencia Financiera al corte de octubre de 2020**.





Con nuestros productos financieros, atendemos alrededor de **2.6 millones de clientes** de todos los niveles de la pirámide, de los cuales cerca del **52%** corresponde a personas con ingresos hasta de dos salarios mínimos. Es de destacar que de las **215.508** tarjetas de crédito Éxito y Alkosto de marca privada colocadas en el 2020, cerca del **25%** corresponden a clientes que tuvieron su primera experiencia crediticia con el sector financiero a través de dichas tarjetas, facilitando nuevas oportunidades para ellos.

Para estar más cerca de nuestros clientes, tenemos amplia cobertura en el ámbito nacional, con presencia en más de **52 municipios y 133 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; con esto buscamos facilitarles una experiencia integral. Igualmente, nos beneficiamos de la alianza que tenemos con más de **17.200 comercios asociados,** en los cuales nuestros clientes pueden usar las tarjetas de marca privada emitidas por Tuya, que cuentan con más de **65.500 puntos de venta**.

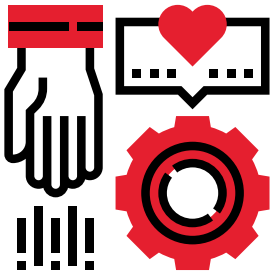
INCLUSIÓN DIGITAL Y FINANCIERA, UN COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Según el más reciente informe sobre inclusión financiera publicado por la Superintendencia Financiera de Colombia en conjunto con la Banca de las Oportunidades, más de ***5 millones de colombianos*** nunca han tenido ninguna relación con el sistema financiero formal. En ese panorama, Tuya es jugador relevante, pues ha sido la puerta de ingreso al sistema financiero para ***1.2 millones de colombianos*** en los que hemos confiado durante los últimos ***10 años.***

Durante estos años, hemos demostrado que al confiar en los segmentos de bajos ingresos y acompañarlos, se logran buenos comportamientos de pago porque los clientes empiezan a proteger esa única fuente de financiación que tienen y cumplen con sus obligaciones con el fin de crear un buen historial crediticio. Además, a los 12 meses de vinculados con Tuya, el ***35% de las personas*** que ingresaron al sistema a través nuestro, han tenido acceso a otros productos de crédito formal, con lo cual aportamos también a la disminución de la necesidad de las familias de acceder a mecanismos de crédito informal que, además de ser excesivamente costosos, en muchos casos son inseguros y terminan dejándolas en condiciones de mayor pobreza.

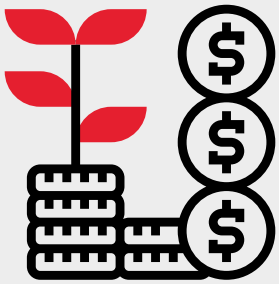
Otra de las características que más valoran los clientes de nuestros productos, es que a través de ellos pueden solucionar necesidades básicas, cubrir gastos imprevistos urgentes, solucionar su escasez de liquidez y pueden hacerlo de una forma segura haciendo uso de los avances como apoyo en su gimnasia financiera.

Gracias a la confianza de nuestros clientes y accionistas, al compromiso de nuestros empleados y aliados, ***Tuya es el segundo emisor de tarjetas de crédito en Colombia*** con el ***16%*** del mercado y un actor relevante para la inclusión y empoderamiento financiero, pues cerca del ***52%*** de nuestros clientes corresponden a personas con ***ingresos iguales o inferiores a 2 SMMLV,*** cerca del ***26%*** son personas de ***menos de 35 años*** y cerca de un ***53%*** de nuestros clientes son ***mujeres,*** cifra que demuestra el compromiso de la Compañía en términos de equidad de género, ya que en Colombia, según la ***Banca de las Oportunidades,*** hay una brecha importante en el acceso a crédito, con un ***34% de mujeres*** que pueden acceder vs un ***38% de hombres.***

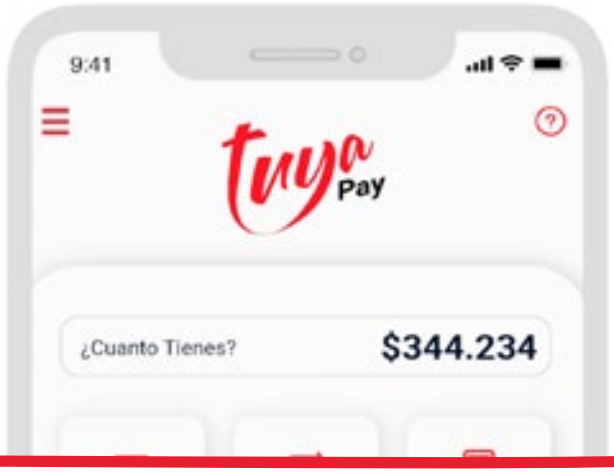


Cuando hablamos de Tuya, una Compañía en la que la mayoría de los clientes tienen un salario igual o inferior a los dos salarios mínimos, hablamos de que con nuestras acciones de inclusión financiera responsable estamos acompañando a muchos de los colombianos que fruto de la pandemia han tenido una afectación en sus ingresos y que necesitan opciones para manejar sus finanzas mientras le hacen frente a la crisis.

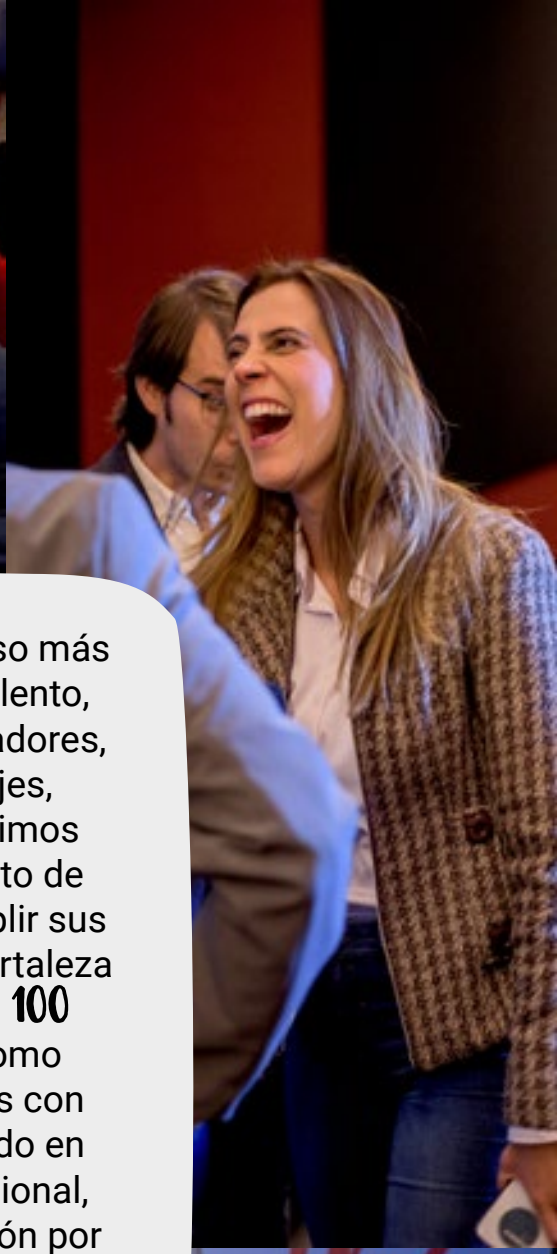
En Tuya seguimos viendo la inclusión como una gran oportunidad, desde el fortalecimiento de nuestro portafolio actual, hasta la salida de nuevos productos y soluciones. Venimos trabajando en fortalecer la aceptación de nuestras tarjetas de marca privada para las compras digitales y nos alegra saber que hemos solucionado una necesidad de nuestros clientes, pues en 2020 tuvimos un crecimiento del 73% en compras de este tipo; gracias a una comunicación más frecuente sobre sus posibilidades de uso, al contacto en tiempo real con nuestros consumidores para darle más seguridad y una mejor experiencia.

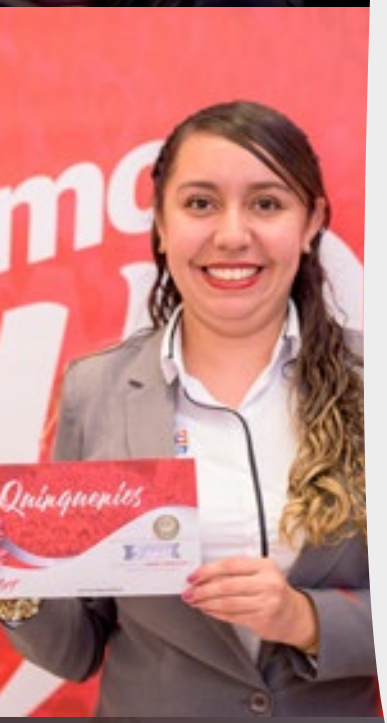


A través de la creación de una **billetera digital** también buscamos contribuir a la inclusión financiera, ya que este tipo de productos, en algunos casos, visibiliza a las personas no bancarizadas y les permite acceder a productos financieros formales. Además, queremos promover la **inclusión digital** rompiendo la barrera de la desigualdad en el acceso a un mundo digital, permitiendo que millones de colombianos puedan realizar sus compras donde el efectivo no tiene alcance.



TUYA ES SU GENTE
¡SOMOS GENTE TUYA!



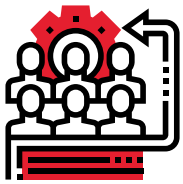


Estamos convencidos de que el recurso más valioso de nuestra Compañía es el talento, por eso de la mano de **2.300** colaboradores, en el 2020, el año de los aprendizajes, obtuvimos grandes logros y fortalecimos **nuestra cultura** con el firme propósito de acompañar a los colombianos a cumplir sus sueños. Hoy partimos con una gran fortaleza en nuestro talento, pues **97** de cada **100** colaboradores reconocen a Tuya como un gran lugar para trabajar, contamos con un alto compromiso del **96%,** obtenido en nuestra medición de clima organizacional, además de un índice de recomendación por parte de nuestros empleados **(ENPS) del 83%,** que nos dan unas bases muy sólidas para abordar ese cambio cultural al que le apostamos este 2020.

Somos generadores de oportunidades:

El **47%** de los colaboradores de Tuya corresponden al área comercial y el **53%** a áreas administrativas.

Durante el 2020 se vincularon 278 personas nuevas.



El **36%** de nuestras vacantes administrativas durante el 2020, fueron cubiertas a través del desarrollo de oportunidades para el personal interno, logrando que más de **100 colaboradores tuvieran ascensos hacia nuevos roles y retos.**

Tuya reconoce el valor de la diversidad y es una organización que brinda oportunidades a las mujeres. **El 67% de nuestros empleados corresponden a este género,** el **56%** pertenece al **equipo de líderes,** el **69%** a la **alta dirección** y el **22%** a la **Junta Directiva.**

En el 2020 continuamos apoyando la formalización del empleo en los jóvenes colombianos, vinculando a **261** jóvenes menores de 28 años.

Abrimos oportunidades de aprendizaje a **139 aprendices y practicantes,** apoyándolos desde su etapa lectiva y dándoles la posibilidad de realizar su etapa práctica en diferentes áreas de la Compañía.

Seguimos fomentando el trabajo digno y formal en **más de 52 municipios** del país, y nos encargamos de facilitar oportunidades a los niveles técnicos que promueven el desarrollo de la economía que están representados en el **34% de nuestros colaboradores.**

Continuamos en el fortalecimiento de la **Línea Ética y Voz del Empleado,** un medio de comunicación que le permite a los colaboradores informar 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.

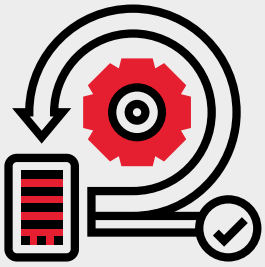
Somos desarrollo para nuestros colaboradores:

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:

Continuamos trabajando en el desarrollo de nuestro talento, en ese sentido lanzamos nuestro nuevo modelo de competencias para todos los colaboradores basado en 7 competencias que buscan potenciar habilidades en todos los equipos que apalanquen esa cultura cliente-céntrica y aplicamos la evaluación 360 a nuestros líderes para acompañarlos en su plan de desarrollo individual, esto de la mano de un modelo de feedback que los lleve a tener conversaciones empáticas, asertivas y valientes, atributos que hoy reconocemos como fundamentales para la gestión de equipos en este entorno cambiante.

Acompañamos a más de 30 nuevos líderes que asumieron esta posición para llevar a otro nivel equipos interdisciplinarios y diversos.

Nuestro foco es seguir potenciando el desarrollo de competencias tech and business y conocimientos críticos, para esto lanzamos 4 comunidades de práctica en Analítica, Tecnología, Experiencia y Agilismo, en las que han participado más de 800 colaboradores, que a través del conocimiento entregan valor de manera permanente.



Somos bienestar:

Estamos convencidos que para cuidar la sostenibilidad del negocio y de nuestros clientes primero debemos ocuparnos de nuestros empleados, las personas que lo hacen posible para ellos, por eso desplegamos diferentes maneras de acompañarlos buscando siempre su bienestar integral y más entendiendo que debido a la situación producida a raíz de la pandemia del Covid-19, se empezó a demandar largas jornadas de trabajo y el riesgo de perder el balance entre la vida personal y laboral.

Habilitamos las capacidades para trabajo remoto, garantizando todas las medidas de ciberseguridad, seguridad de la información y condiciones físicas.

Nuestros equipos comerciales, vivieron también varias etapas en las que siempre buscamos acatar las medidas del Gobierno Nacional y proteger su salud con horarios especiales y bajo condiciones estrictas de seguridad a los Centros de Atención en los almacenes de nuestros retailers aliados.

Brindamos alivios financieros al 66.5% de nuestros empleados que contaban con créditos. 979 de 1472 colaboradores con crédito, aceptaron recibir estos alivios, accediendo a facilidades de pagos que se ajustaban a sus necesidades.

Habilitamos una estrategia de acompañamiento emocional para nuestros empleados llamada **“Estamos cerca”,** mediante diferentes canales de comunicación entre nuestros empleados y un equipo de psicólogos para conocer y gestionar sus necesidades emocionales durante este tiempo de crisis. Adicional a esto, programamos charlas y diferentes espacios con expertos en terapia familiar, psicología, entre otras especialidades, que permitieron mantener el acompañamiento emocional en todo momento.

En el 2020 logramos cifras históricas en nuestro programa de movilidad gracias al apoyo de todos nuestros equipos. En este año logramos que 982 colaboradores ratificaran su compromiso con la movilidad y el medio ambiente, esto representa el 78% de la población total. Así mismo, nuestros indicadores de calidad de vida lo demuestran:

- Más de 8.500 emisiones de CO2 evitadas por desplazamientos.
- Más de 110.000 emisiones de CO2 evitadas por el trabajo remoto.
- Más de $19 MM ahorrados por desplazamientos.
- Aproximadamente $275 MM ahorrados por trabajo remoto.

Privilegios que apasionan:

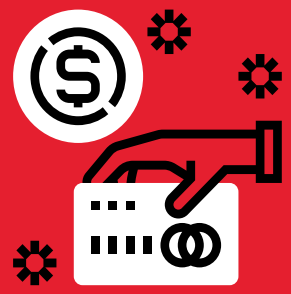
A través de Privilegios que apasionan, el plan completo de beneficios que fomenta el equilibrio entre la vida laboral y personal de sus empleados, Tuya mejora la calidad de vida de sus colaboradores y familiares:

Privilegios emocionales:

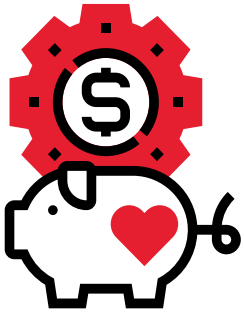
están enfocados en el disfrute de beneficios inmateriales que fomentan la motivación y les proporciona más tiempo libre, el aumento del periodo de vacaciones, hacer uso de horarios flexibles, disfrutar de fechas especiales, compartir con sus equipos y otros para compartir en familia y disfrutar su vida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

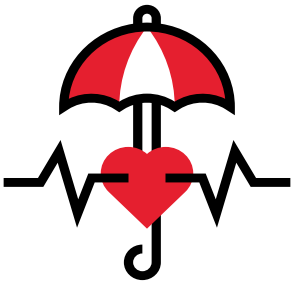


En el 2020 se desembolsaron **355** créditos a los empleados con un monto aproximado de **$4.000 MM.** Es de considerar que los créditos a colaboradores, tienen características especiales que les permiten a los empleados acceder fácilmente a ellos.



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 2020 cerramos con 1.210 empleados asociados al menos a algún fondo de empleados.

Para Tuya es vital acompañar los sueños de sus empleados, por eso, pone a disposición de estos 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 1.023 empleados afiliados, finalizando con una cobertura del **44,17%** del total de la planta de empleados activos. En el periodo mencionado, los empleados **ahorraron aproximadamente $2.000 MM** de los cuales la compañía **aportó más de $373 MM** teniendo un 19% 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 2020 la Compañía contribuyó con **más de $961 MM** para el bienestar de los empleados y sus familias a través de estas pólizas.

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 **15,08 salarios anuales*.**

Bonificación de vacaciones: equivalente a 7 días de salario básico o a 4 días de salario integral.

Prima Extralegal de junio*: equivalente a 15 días de salario para cargos hasta nivel de analista.

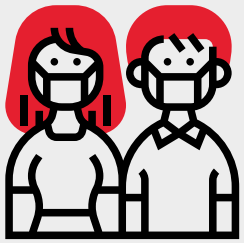
Bonificación de diciembre*: equivalente a 7 días de salario para todos los empleados excepto quienes tiene salario integral.

TUYA CERCA DE TI

Para nadie es un secreto que la situación producida a raíz del Covid-19, puso a todas las industrias y mercados a replantearse la forma de hacer las cosas e hizo evidente la necesidad de que las compañías tomen decisiones basadas en la empatía y pensando siempre en cómo facilitar la vida de las personas, apelando a la seguridad y a la facilidad para hacer las cosas.

Las condiciones económicas en que hoy se encuentran los colombianos, han hecho necesario que las entidades financieras planteen opciones para acompañar a sus clientes, llevarlos de la mano y salir juntos de esta difícil situación. Es un tema de cooperación y empatía.

Desde que inició la emergencia sanitaria pusimos en marcha un plan de comunicación masiva e intensiva, a través de nuestra página web, correo electrónico, piezas informativas y publicaciones en redes sociales, el cual tuvo como objetivo reforzar y orientar a nuestro Consumidor Financiero acerca de los medios disponibles para realizar sus consultas y transacciones sin costo, realizar sus pagos, entender cómo hacer un buen uso de los recursos y tips de seguridad para evitar fraudes.



Con el **Plan de Acompañamiento a Deudores,** puesto en ejecución en 2020, a raíz de la emergencia sanitaria declarada en el país a causa de la llegada del Coronavirus, volcamos nuestros esfuerzos en proporcionarles alivios para convertirnos en esa mano amiga que los apoyara en ese momento difícil para todos, entonces habilitamos todos los medios para que accedieran a sus alivios financieros de la manera más cómoda: pusimos a su disposición canales como nuestras líneas de **TMK y Centro de contactos, orientación en los Centros de Atención, llamadas y atención en nuestra línea de soluciones de pago y la página web,** de tal forma que contaran con información suficiente y clara para identificar el alivio que más se ajustara a sus necesidades para enfrentar la crisis y acompañar a los clientes cuidando su salud financiera, otorgando más de **800.000 alivios,** que corresponde a cerca del 60% del saldo total de la cartera de la Compañía.

En el 2020, apoyamos la gestión de fundaciones como Dividendo por Colombia, con la que tenemos un compromiso anual, y la Fundación Hospital de la Misericordia, a través de la donación de **$240.000 y $13.000.000,** respectivamente. Continuamos también contribuyendo 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 **$2.000.000.**

Por otra parte, el año el devastador paso del huracán lota por las islas de San Andrés y providencia, dejó cientos de damnificados que se quedaron sin vivienda o perdieron sus negocios. Muchos de nuestros clientes, habitantes del lugar, se vieron afectado por esta situación, por eso desde Tuya emprendimos acciones para mitigar el impacto que este desastre natural causó, fue así como ofrecimos una tasa especial de **0.8%** de interés a aquellos clientes que se encontraban en mora, otorgando así más de **40 alivios,** representados en **más de $202 MM** Así mismo, beneficiamos a más de **130 clientes** con buen comportamiento con el abono del valor de su pago mínimo, entregando en condonación **aproximadamente $24 MM.**

De esta manera, en Tuya continuamos con el compromiso de seguir acompañando a nuestros clientes, empleados y comunidad en general, con el firme propósito de ser esa mano que cada colombiano necesita para cumplir sus sueños y que lo acompaña en todos los momentos de su vida.

CRÉDITO
tuya
CRÉDITO
tuya
CRÉDITO
tuya
CRÉDITO
tuya

tuya