

Medellín, febrero 18 de 2016

Señores

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

TUYA S.A.

Medellín

Referencia: Informe Defensoría Consumidor Financiero

De conformidad con lo establecido en la Circular Básica Jurídica, expedida por la Superintendencia Financiera, nos permitimos emitir el informe sobre las actividades cumplidas por la Defensoría del Consumidor Financiero de TUYA S.A. durante el año 2015.

EJERCICIO DE LA FUNCIÓN DE LA DEFENSORÍA

Conforme lo hemos manifestado en informes anteriores, se constata cada vez más un mayor conocimiento y exigencia por parte del consumidor financiero, no solo frente a las entidades prestadoras del servicio financiero, sino también frente a la Defensoría. Cada vez se nota más, por parte de dicho consumidor, la exigencia de que se cumpla con la promesa de servicio ofrecida, en condiciones de calidad, seguridad y precio, aparte de que exista una atención oportuna y eficaz a sus peticiones y reclamaciones.

Lo anteriormente expresado es el resultado evidente de la mayor información y cultura que se va generando en el consumidor y que se irá manifestando cada vez más por el mayor conocimiento e información de los derechos e instrumentos legales existentes y que constituirán un reto para los prestadores del servicio financiero.

ENTORNO NORMATIVO

En relación con nuevas normativas que afectarán las relaciones con el consumidor financiero, es necesario señalar que se expidió la Ley 1755 de 2015, que modificó el Derecho de Petición y que repercute en los términos de respuesta a las peticiones de clientes y su flujo de atención.

Igualmente y con el mismo efecto, la Circular Externa 052 de diciembre 30 de 2015, expedida por parte de la Superintendencia Financiera estableció y definió

la atención de las denominadas “quejas expres” que se tramitan ante éste ente supervisor.

En diciembre 28 de 2015, se expidió la Circular Externa 049 de la Superintendencia, que da nuevas instrucciones relacionadas con la comercialización de productos a través de las redes bancarias con efectos frente al consumidor.

Por medio del Decreto 1854 de 16 de septiembre de 2015, se reglamentó la Ley 1748 de 2014, expedida el 26 de diciembre de 2014, mediante la cual se regula la información transparente que deberán suministrar las entidades financieras en relación con el costo o beneficio para el consumidor de sus operaciones activas o pasivas, mediante la creación del concepto “Valor Total Unificado” quedando, solo pendiente, las instrucciones de la Superintendencia.

También es pertinente señalar que el Gobierno Nacional aún no ha reglamentado el tema de las reversiones de pagos con mecanismos de comercio electrónico, consagrada en la Ley 1480 de 2011 y que permitiría contar con una herramienta para disminuir el fraude.

CRITERIOS UTILIZADOS POR LA DEFENSORÍA

De acuerdo con lo establecido en las normas legales y las pautas señaladas por la Corte Constitucional en la Sentencia C-1150 de 2003, la Defensoría actuó con criterio independiente y buscando que el servicio financiero se preste dentro del marco de legalidad, transparencia, eficiencia y eficacia.

En este orden de ideas, se continúan utilizando los siguientes criterios generales:

1. Para la solución de los reclamos que presentan los clientes a la entidad se tiene como criterio que las entidades financieras, como prestadoras del servicio financiero, no pueden invertir la carga de la prueba en las operaciones que son objeto de cuestionamiento, de suerte que en la medida de que como profesionales son quienes tienen la obligación legal de llevar adecuadamente el registro y control de las operaciones y deben suministrar la información.
2. Para las controversias sobre la aplicación de precios y tarifas en las operaciones y servicios, se parte de la libertad constitucional que tiene el prestador del servicio para la fijación de las mismas de acuerdo con los principios y normas del Decreto 4909 de 2011 y entendiendo que debe existir la debida información en los medios señalados en el contrato, reglamentos o en las normas pertinentes.

3. Dado el carácter profesional de la entidad, concedora de los riesgos de la actividad que realiza, las eventuales falencias que existan en los procesos o en los productos no deben ser asumidos por el consumidor financiero. En este sentido, debe cumplirse el principio de la Debida Diligencia.

4. En la evaluación de los contratos objeto de análisis se respeta el principio del “pacta sunt servanda” (los pactos deben ser cumplidos), a menos que una norma con el carácter de orden público económico o de protección al consumidor restrinja el alcance en la relación de consumo.

5. En las decisiones de la Defensoría, en relación con los fraudes de los cuales puede ser víctima el cliente, se parte del principio de que tanto la entidad, como el consumidor financiero, tienen unas obligaciones y cargas en sus respectivas órbitas para hacer, de las operaciones electrónicas, unas operaciones seguras. Aun cuando no existe norma legal que defina las características o alcances del perfil transaccional, el mismo es tenido en cuenta con base en los criterios que ha señalado la Superintendencia Financiera en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales derivadas de las acciones de protección al consumidor.

6-Se comparte el concepto y los efectos de la “venta responsable” con el fin de que el consumidor financiero tenga y reciba, por parte del prestador del servicio, toda la información y documentación referente al producto o servicio que pretende adquirir para que pueda tomar la mejor decisión y satisfacer su necesidad.

7- La Defensoría está atenta a que la información que aparezca en la WEB de TUYA o esté actualizada en los aspectos que tienen que ver con el consumidor, para que no existan incoherencias en aras de procurar la mayor transparencia en la prestación del servicio. Adicionalmente, en sus pronunciamientos, tiene en cuenta esa información publicada y la específica que se le brinda al consumidor.

ASPECTOS GENERALES DE LA DEFENSORÍA Y RELACIÓN CON TUYA

Se continúa con la celebración de las reuniones bimestrales con funcionarios encargados de la Atención al Cliente con el objetivo de hacer el seguimiento periódico de las actividades de la Defensoría y analizar lo planteado por los clientes en sus quejas y reclamos. Dichas reuniones formales sirven igualmente para lograr la mayor eficiencia y coordinación entre las áreas de la entidad y la Defensoría en beneficio del cliente. No obstante que no se cuenta por ahora con una herramienta tecnológica para la atención de reclamaciones de la Defensoría la coordinación existente permite la atención al Consumidor Financiero en los tiempos establecidos por la Ley y en ese sentido ha permitido el cumplimiento de nuestra función sin mayores inconvenientes.

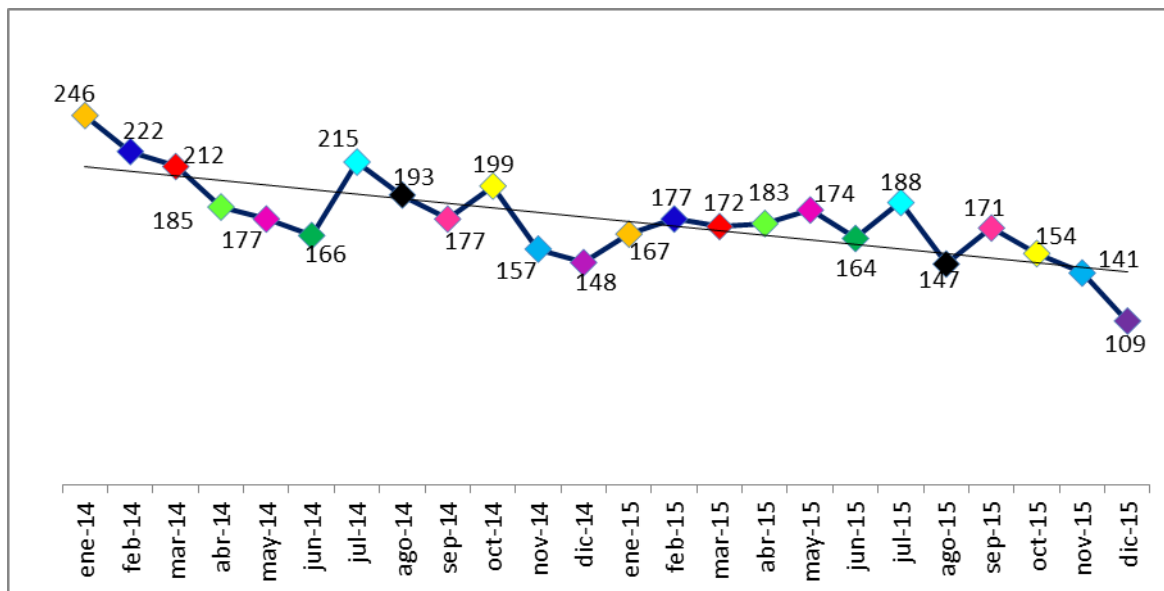
En relación con el deber de la compañía de suministrar a la Defensoría información para atender y resolver los distintos casos planteados por los clientes, se ha entregado ésta en tiempo. El entendimiento entre los funcionarios de la entidad y la Defensoría ha estado enmarcado en un espíritu de colaboración y de respeto con el Defensor. Dado el carácter vinculante de las decisiones del Defensor, la entidad ha respetado los dictámenes cualquiera que fuere el sentido de los mismos y la independencia del Defensor.

Durante el año 2015 y conforme lo prescriben las normas, la Defensoría presentó por intermedio de Tuya SA los informes trimestrales a la Superintendencia Financiera y los referentes a los trámites de conciliaciones realizadas.

CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS

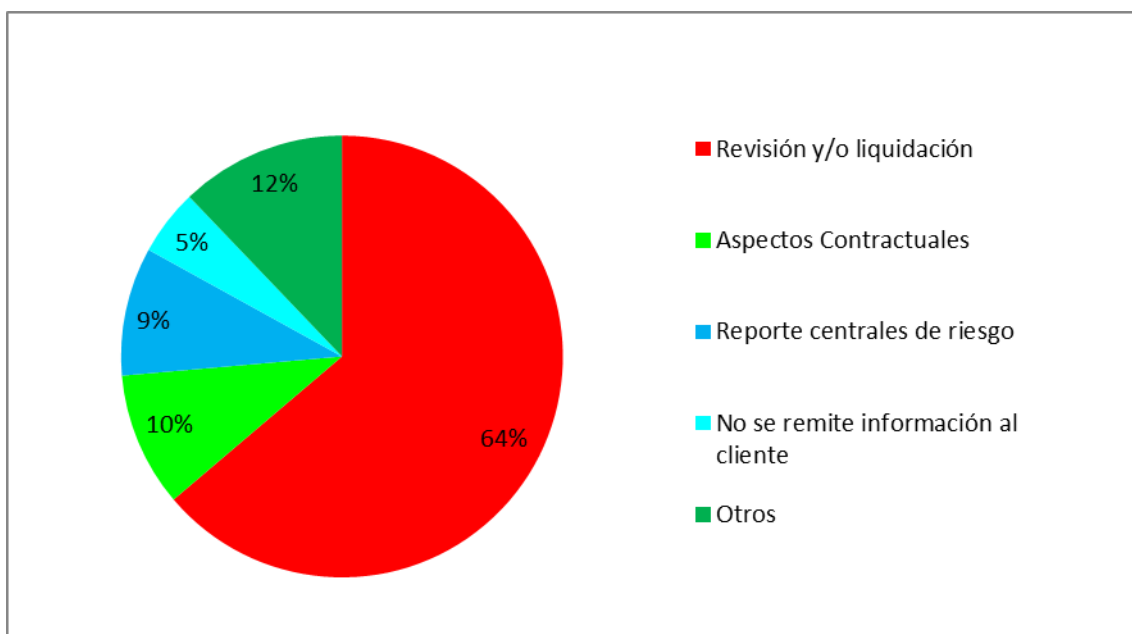
En relación con el cumplimiento de las disposiciones referentes a las cláusulas y prácticas abusivas, debemos resaltar que en el ejercicio de nuestra función no recibimos quejas en este sentido u observamos cláusulas o prácticas que podrían catalogarse como abusivas.

Comportamiento TUYA S.A. Periodo Enero 2014 a Diciembre 2015



Como se puede observar en el gráfico, durante el 2015 se continúa con la tendencia decreciente en el número de reclamaciones atendidas lo cual es muy satisfactorio. Se pasó de tener 2297 reclamaciones a 1947 en 2015, lo que significa una reducción del 15.24%

QUEJAS Y RECLAMACIONES POR CONCEPTO



En relación con los conceptos motivo de reclamación en la Defensoría observamos como el concepto de revisión y liquidación tuvo un incremento al pasar del 56% al 64% en el año 2015. Este concepto está relacionado con revisión de estados de cuenta, aplicación de pagos, tasas de interés, etc. Es de señalar que las reclamaciones por el Seguro Cardif, que tenía en años pasados una participación importante en las cifras, prácticamente se terminaron en razón de las medidas adoptadas por la entidad.

De otro lado, se observa una disminución en el concepto de “Cobro de servicios y comisiones” que pasa de tener una participación de 6% en el 2014, a estar en el concepto “Otros” o miscelaneo.

En lo que tiene que ver con el concepto de “Reporte ante centrales de riesgos” vemos que también se presenta una reducción pasando del 10% en el 2014 a 9% en el 2015.

El concepto “Aspectos contractuales” presenta en el 2015 un 10% igual que el año pasado.

De otro lado se observa como aparece con un 5% el concepto “No se remite información al cliente”

Hay que destacar el hecho de que no obstante el número de operaciones y clientes de la Tarjeta Éxito y Tarjeta Alkosto que opera TUYA SA y el lanzamiento de la tarjeta Éxito y Carulla Master Card, el número de reclamaciones por motivos de fraudes es casi inexistente y se limita solo a casos de suplantación de personas o fraudes asociados a pérdida de la tarjeta.

En relación con el resultado de tales reclamaciones en el 38.88% de los casos el resultado fue favorable al cliente frente al 33% del año 2014. Eso significa que en ese porcentaje se le atendió su petición, la entidad rectificó su posición o se dio un dictamen favorable. Este resultado muestra el beneficio de la Defensoría como instancia adicional que permite al consumidor financiero obtener una solución a las inquietudes o inconformidades que en un momento puede tener en su relación de consumo.

RESEÑA DE ASUNTOS PLANTEADOS, ACCIONES Y RECOMENDACIONES DE LA DEFENSORÍA

En las reuniones periódicas con TUYA S.A., se han examinado las cifras y conceptos de las reclamaciones observando que tradicionalmente el porcentaje mayor de reclamaciones encuadran en el concepto de revisión y liquidación que comprende una variedad de situaciones tales como aplicaciones de pagos, explicación de cobros de intereses, compras, cobros de seguros, etc. Esta situación, en nuestro concepto, se deriva de la complejidad propia del producto Tarjeta de Crédito y de fenómenos culturales y de educación financiera que tienen los consumidores financieros. Se constató que el tema de seguros Cardif, que era uno de los principales asuntos a mejorar prácticamente se eliminó en las reclamaciones por las acciones implementadas en la compañía.

De otro lado y no obstante los esfuerzos realizados por la Compañía, la Defensoría recomienda reforzar la información y educación al consumidor financiero en lo referente a los créditos, sus sistemas de amortización, sus componentes y sistemas de aplicación de abonos, ya que son estos los principales motivos de reclamación por parte del consumidor financiero. Las comunicaciones enviadas a los clientes son elementos importantes para generar cultura.

En relación con las reclamaciones que tienen que ver con el habeas data, seguimos pensando que, mediante los mecanismos de información que la entidad estime pertinentes, hay que continuar con las estratégicas de comunicación acerca de los efectos que tendrá el consumidor en las centrales de riesgo en casos de mora en la atención de las obligaciones crediticias y los efectos de la calificación de créditos.

Igualmente la Defensoría está atenta a que la información que aparezca en la WEB de Tuya esté actualizada en los aspectos que tienen que ver con el consumidor. Así, en sus pronunciamientos tiene y tendrá en cuenta la

información previa que debe existir al consumidor y la transparencia de la misma.

PRONUNCIAMIENTOS DE LA DEFENSORÍA

La Defensoría ha tenido pronunciamientos en materia de reclamaciones por fraudes derivados del hurto de la tarjeta de los cuales no se desprende responsabilidad de la entidad financiera y dictámenes por revisión y liquidación de obligaciones de clientes.

CONCILIACIONES 2015

De conformidad con la Ley 1328 de 2009, la Defensoría tiene la facultad de actuar como conciliador en las reclamaciones que presenten los clientes. Para ello la Defensoría tiene posibilidades de realizar audiencias de conciliación en las ciudades de Medellín y Bogotá.

No obstante ser un mecanismo jurídico destinado a la resolución de conflictos de manera amigable, en el año 2015 no se presentó ninguna solicitud de conciliación.

SISTEMA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR SAC

A juicio de esta Defensoría, el Sistema de Atención al Consumidor refleja adecuadamente el tratamiento al Consumidor, en cuanto a todos sus componentes, sin perjuicio de las mejoras que se puedan hacer adecuándolos a las estructuras y procesos que vayan desarrollando y de acuerdo a la filosofía del respeto por el cliente reflejado en una cultura del servicio, de venta responsable y de mejora continua de los procesos de cara al cliente.

AGRADECIMIENTO

Por último, queremos agradecer a las directivas y funcionarios de TUYA S.A. quienes han prestado el decidido apoyo y colaboración para la gestión y el cumplimiento de las funciones legales que le corresponden a esta Defensoría

Cordialmente

JUAN FERNANDO CELI MUNERA

Defensor del Consumidor Financiero

Copia: Dirección de Protección al Consumidor Financiero

Superintendencia Financiera de Colombia