

Medellín, enero 21 de 2019

Señores

ASAMBLEA 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 2018.

EJERCICIO DE LA FUNCIÓN DE LA DEFENSORÍA EN 2018

Debemos señalar que la visión que tiene la Defensoría, en relación con el comportamiento de reclamaciones recibidas por parte de Tuya SA, durante el año 2018, es que se presentó una estabilidad en el número de reclamos presentados por parte de consumidores financieros y no obstante el crecimiento de las operaciones y número de clientes activos, situación que igualmente se vio reflejada en la Defensoría. En este aspecto, debemos expresar que el porcentaje de participación sigue siendo inferior al 1% del total de requerimientos totales recibidos por la entidad.

ENTORNO NORMATIVO

Con la expedición de la Ley 1748 de 2014 que estableció el deber que tienen las entidades de enviar a los clientes el Reporte Anual de Costos Totales (RACT) y que podría haber generado reclamos o solicitudes de aclaración, los resultados fueron satisfactorios ya que no se recibieron quejas en la Defensoría por este concepto específico.

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, seguridad, 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 y deben acreditar las mismas con los soportes que acrediten el medio utilizado por el cliente, el canal y producto afectado.

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 2555 de 2010 y entendiendo que debe existir la debida información previa en los medios señalados en el contrato, reglamentos o en las normas pertinentes.

3. Dado el carácter profesional de la entidad, conocedora 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 y aplicando el principio *"pro e in dubio pro consumatore"*, es decir, la interpretación más favorable al consumidor.

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 en base a 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 en la etapa precontractual, para que pueda tomar la mejor decisión y satisfacer su necesidad financiera.

7- La Defensoría está atenta a que la información que aparezca en la WEB 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.

RESEÑA DE ASPECTOS GENERALES DE LA DEFENSORÍA Y RELACIÓN CON TUYA S.A.

-Se continúa con la celebración de las reuniones periódicas con funcionarios encargados de la Atención al Cliente y otras áreas de la Compañía 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. En estas reuniones también se revisan las cifras de requerimientos totales de Tuya SA, los derechos de petición, las quejas ante la Superintendencia Financiera, así como las tutelas por Derechos de Petición, Habeas Data y Acciones de Protección al Consumidor Financiero para tener una visión transversal de los reclamos de la clientela.

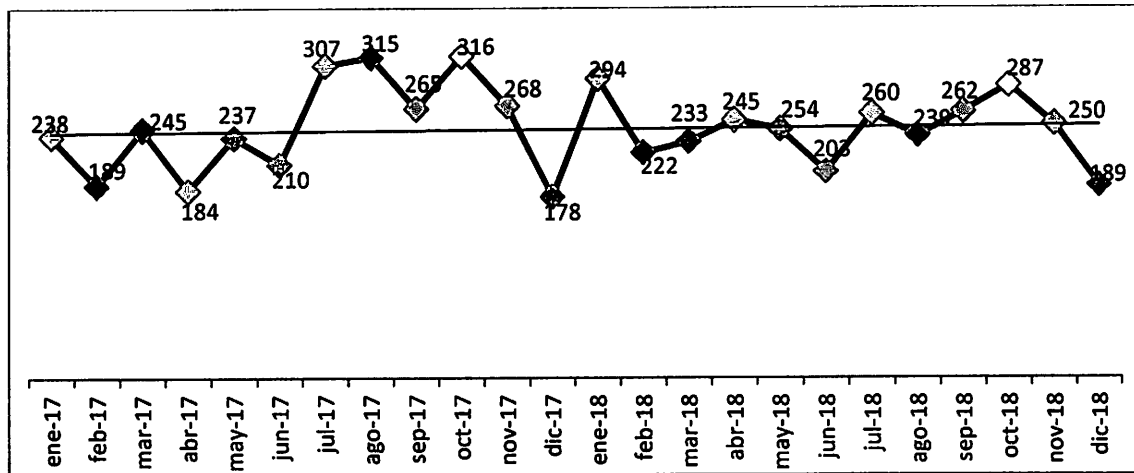
-Por petición de la Defensoría y por considerarlo un aspecto importante en el seguimiento al SAC se recomendó la participación en dichas reuniones de la Auditoria Interna lo cual se implementó por parte de la Compañía.

-Referente al tema de que la Defensoría cuente con una herramienta tecnológica para la atención de reclamaciones se han adelantado gestiones para que en el 2019 se implemente dicha herramienta. De todas formas, es preciso señalar que en razón de la coordinación existente entre la Defensoría y la entidad se da cumplimiento de nuestra función sin mayores inconvenientes.

-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.

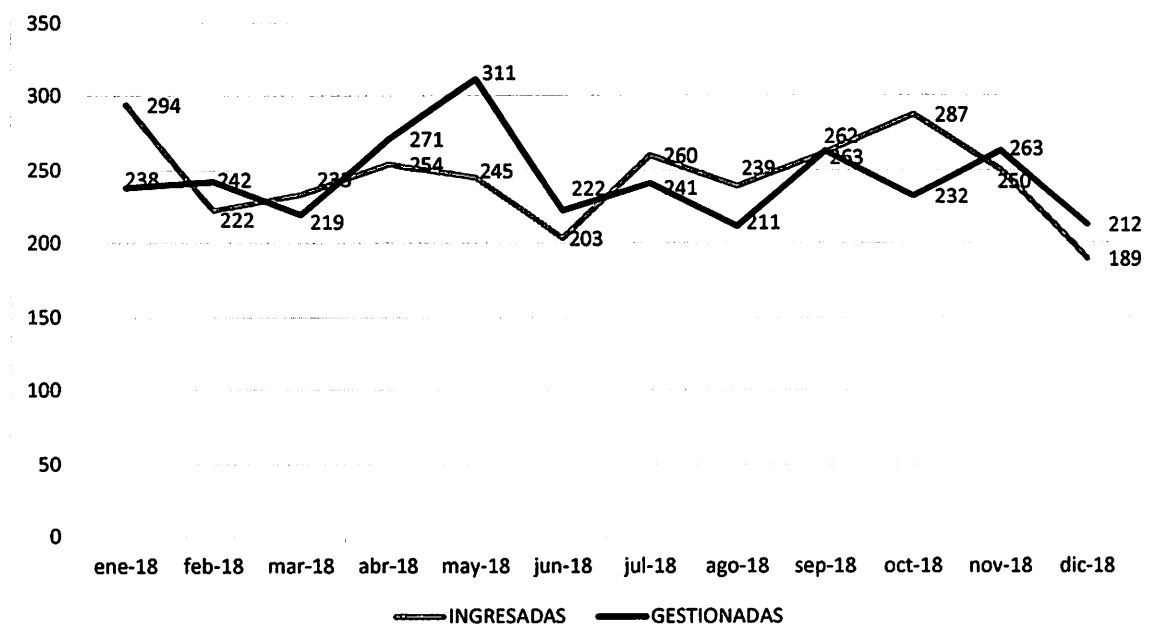
-Durante el año 2018 y conforme lo prescriben las normas, la Defensoría presentó por intermedio de Tuya S.A. los informes trimestrales a la Superintendencia Financiera y los referentes a los trámites de conciliaciones realizadas.

Comportamiento TUYA S.A. Periodo Enero 2017 a Diciembre 2018



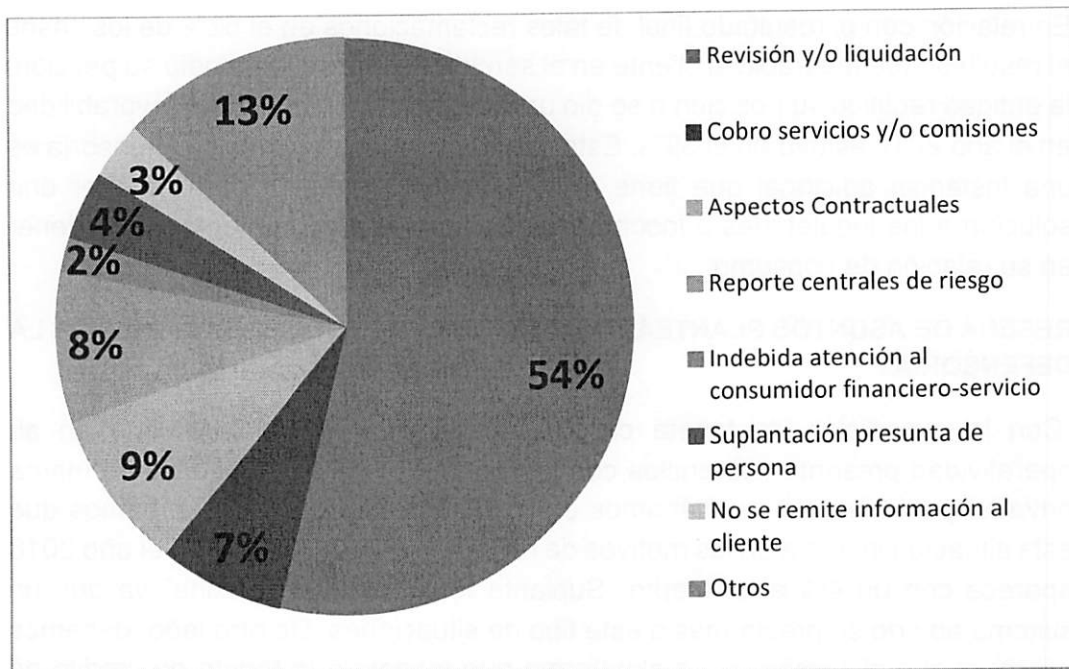
El cuadro anterior, que comprende un período de dos (2) años, muestra como las reclamaciones de Tuya S.A. presentan estabilidad, mostrando variaciones conforme a las promociones, época, eventos, etc., lo cual es positivo dado el incremento de operaciones, tamaño del negocio y sobre todo muestra que la emisión de tarjetas de crédito franquiciadas que tiene consigo nuevas complejidades y el cambio en el sistema o plataforma que las administra, no tuvieron mayores efectos negativos frente al consumidor financiero.

Requerimientos ingresados vs requerimientos gestionados por la Defensoría.



RECLAMACIONES POR CONCEPTO 2018

En el cuadro siguiente se muestra el comportamiento en el año 2018:



En relación con los conceptos motivo de reclamación ante la Defensoría observamos como el concepto de "revisión y liquidación" tuvo una disminución al pasar del 65% de participación en el año 2017 al 54% en el 2018. Aun cuando sigue siendo el concepto más relevante en el año, es congruente con la actividad del prestador del servicio financiero, pero hay que destacar que se evidencia en los últimos años una disminución de su participación fruto de los esfuerzos en materia de información y mayor explicación en los extractos de las operaciones

El concepto de "otros" o misceláneo igualmente muestra una reducción del 16% al 13% en 2018.

El concepto de "aspectos contractuales" muestra un 9% en el 2018 muy similar al mostrado en el 2017,

El concepto "reporte centrales de riesgo" que muestra un 8% de participación muestra un incremento de 1 punto con respecto al 2017.

En el 2018 aparece marcando con un 7% el concepto "cobro servicios y comisiones". También aparece marcando con un 4% el concepto "suplantación presunta de persona" que tiene explicación con el lanzamiento de las tarjetas franquiciadas.

De otro lado, se observa un incremento en el concepto “no se remite información al cliente” que pasa de tener una participación del 2% al 3% en el 2018. El concepto “indebida atención” que comprende atención a clientes y usuarios en diferentes canales presentó un 2% en el 2018.

En relación con el resultado final de tales reclamaciones en el 52% de los casos el resultado fue favorable al cliente en el sentido de que se le atendió su petición, la entidad rectificó su posición o se dio un dictamen favorable. Esta favorabilidad en el año 2017 estuvo en el 39%. Este resultado muestra como la Defensoría es una instancia adicional que tiene el consumidor financiero para obtener una solución a las inquietudes o inconformidades que en un momento pueda tener en su relación de consumo.

RESEÑA DE ASUNTOS PLANTEADOS, ACCIONES Y RECOMENDACIONES DE LA DEFENSORIA

-Con la expedición de tarjeta crédito franquiciada MasterCard, que en su operatividad presenta diferencias con la Tarjeta Tuya Éxito y Alkosto de marca privada, y tal como lo señalábamos en el informe de 2017, planteábamos que esta situación incidiría en los motivos de reclamaciones. Por eso, en el año 2018 aparece con un 4% el concepto “Suplantación Presunta Persona” ya que un sistema abierto se presta más a este tipo de situaciones. De otro lado, debemos expresar que el cambio en la plataforma que manejará la tarjeta de crédito no tuvo mayor impacto en las reclamaciones ante la Defensoría y la entidad, como se nos manifestó por parte de la Compañía, lo cual es muy satisfactorio por la complejidad que ese cambio representaba.

-Teniendo en cuenta el perfil del cliente de la entidad y por el hecho de que se presentan reclamos por utilidades cuestionadas con tarjetas de crédito en ventas telefónicas (tele-ventas), por procedimientos poco ortodoxos de algunos comercios, la Defensoría, al analizar los casos, y de acuerdo con las evidencias que muestra la entidad financiera ha dictaminado sobre los mismos y ha recomendado a la entidad para que con la franquicia y demás entidades participantes en la operación de tarjetas de crédito se busquen y tomen medidas para evitar este tipo de situaciones y siendo del caso señalar que la entidad ha sido receptiva en esta problemática.

-Teniendo en cuenta que se presentan cuestionamientos de compras nacionales e internacionales, presenciales y no presenciales siempre es recomendable recordar al cliente sobre la importancia de guardar la debida reserva sobre la información sensible de su producto financiero.

-Si bien es cierto el concepto de “revisión y liquidación” sigue presentado el mayor porcentaje de reclamaciones y comprende una variedad de situaciones tales como aplicaciones de pagos, objeción de compras y avances, explicación de cobros de intereses, cobros de seguros, etc., las situaciones presentadas

aparecen normales y a juicio de esta Defensoría, se derivan de la complejidad propia del producto Tarjeta de Crédito y de fenómenos culturales y de educación financiera que tienen los consumidores financieros.

De otro lado y no obstante los esfuerzos realizados por la Compañía en campañas de educación e información adelantadas a través de boletines, campañas en almacenes, WEB, etc. y que en los últimos años ha permitido disminuir su proporción en el total de requerimientos recibidos en la Defensoría bajo el concepto "revisión y liquidación" seguiremos recomendando 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. La Defensoría sigue considerando que las comunicaciones enviadas a los clientes son elementos importantes para generar cultura.

-De igual manera hemos planteado, dado el carácter abierto de la tarjeta de crédito franquiciada y el perfil de clientes, que la entidad tenga protocolos de seguridad adecuados frente a la información de clientes para evitar situaciones de fraude. De igual forma hemos señalado la importancia de efectuar el adecuado perfilamiento del cliente y en este aspecto se nos han indicado las acciones y herramientas adquiridas por la Compañía para cumplir con ese objetivo de monitorear las operaciones de los clientes para alertar o denegar utilidades.

-Al igual que en el informe del año pasado y en relación con las reclamaciones que tienen que ver con habeas data, que tiene una participación del 8% seguimos pensando que se debe continuar con las estrategias de comunicación tendientes a informar a los clientes acerca de los efectos nocivos que se le ocasionarán en casos de mora en la atención de las obligaciones crediticias y los efectos de la calificación de créditos. Con estas acciones se reducirán no sólo las reclamaciones sino también las Acciones de Tutelas presentadas por dicho concepto.

La Defensoría está atenta a que la información que aparezca en la WEB de Tuya S.A. 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 compras objetadas con la tarjeta de crédito, nacionales y en el exterior, compras por tele-mercadeo, avances, gastos de cobranza, revisión de obligaciones, imputación de pagos, ampliaciones de plazo, etc. Estos pronunciamientos han sido atendidos por la Entidad respetando el carácter independiente del Defensor.

CLÁUSULAS Y PRÁCTICAS ABUSIVAS

Para dar cumplimiento a lo establecido por la Circular 048 de 2016 expedida por la Superintendencia Financiera, realizamos y compartimos nuestros comentarios sobre los diferentes contratos de crédito de Tuya S.A. para actualizarlos a la luz de las nuevas disposiciones expedidas relativas a cláusulas y prácticas abusivas.

TUTELAS POR HABEAS DATA Y DERECHOS DE PETICIÓN O GESTIÓN DE QUEJAS

Por considerarlo un aspecto importante en relación con el consumidor financiero y según la información suministrada por Tuya SA, el total de tutelas atendidas en el año 2018 derivadas de inconvenientes presentados por habeas data ascendieron a 194 Acciones. Por gestión de solicitudes y quejas se presentaron 67 Acciones de Tutela. Estas cifras, dado el número de derechos de petición, requerimientos a la entidad, el número de clientes con productos activos que generan reportes negativos y las complejidades de los productos ofrecidos nos parece muy positivo, pero en el futuro pueden mejorarse.

ACCIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Según información de Tuya S.A las acciones de protección instauradas por los consumidores financieros ante la Superintendencia Financiera ascendieron en el 2018 a 85 Acciones presentadas. Ello evidencia que las áreas de atención al cliente y la Defensoría mitigan los conflictos para que no se reflejen en trámites jurisdiccionales ante la Superintendencia Financiera y sea ésta una institución de manejo residual de conflictos.

CONCILIACIONES 2018

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 celebrar 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 el nivel de utilización en el 2018 fue de solo una solicitud de conciliación sin que se llegara a algún acuerdo con el cliente, situación que se puede explicar por la cuantía de las reclamaciones y del hecho de que se trata de asuntos donde el consumidor desconoce la manera cómo funciona el producto. De otro lado, la Defensoría cumple con el deber de registrar las

conciliaciones en la página del Ministerio de Justicia. A continuación, se anexa un cuadro dónde se puede evidenciar lo anterior:

	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	AÑO 2018
Solicitudes de Conciliación	1	0	0	0	1
Citaciones Realizadas	0	1	0	0	1
Acuerdos	0	0	0	0	0
Inasistencias	0	0	0	0	0
Asuntos No Conciliables	0	0	0	0	0
No Acuerdos	0	1	0	0	1
Asuntos que Siguen en Trámite	0	0	0	0	0
Total	1	2	0	0	3

SISTEMA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR SAC

A juicio de esta Defensoría, el Sistema de Atención al Consumidor refleja adecuadamente el tratamiento al Consumidor Financiero, 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 MÚNERA

Defensor del Consumidor Financiero

Copia: Dirección de Protección al Consumidor Financiero Superintendencia Financiera