



Compañía de financiamiento

## **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

La Defensoría del Consumidor Financiero es la vocera de los Consumidores Financieros (Es todo Cliente, usuario o cliente potencial de la Compañía) ante TUYA y busca resolver de forma objetiva los conflictos que se generen entre ellos en sus relaciones comerciales.

### **1. CÓMO COMUNICARSE CON EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

**Defensor Principal:** Juan Fernando Celi Munera

**Defensor Suplente:** Liliana Otero Álvarez

**Correo electrónico:** [defensordelconsumidor@tuya.com.co](mailto:defensordelconsumidor@tuya.com.co)

**Dirección Física:** Cra. 43A # 1Sur - 188 Of. 709 Ed. Torre Empresarial Davivienda, Medellín.

**Teléfonos:** (054) 321 1586 en Medellín y 01 8000 522 622 Línea Nacional.

**Fax:** (054) 321 3100

**Horario de atención:** Lunes a Viernes 7.30 a.m. 12.00 m. y 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

### **2. FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

1. Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de TUYA.
2. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin, relativas a un posible incumplimiento de TUYA de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
3. Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y TUYA en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el Consumidor Financiero y TUYA podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.



Compañía de financiamiento

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre TUYA y el Consumidor Financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositario en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

4. Ser vocero de los Consumidores Financieros ante TUYA.
5. Efectuar recomendaciones a TUYA relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
6. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros.
7. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

### **3. CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

- Directamente al Defensor del Consumidor Financiero, a su dirección electrónica [defensordelconsumidor@tuya.com.co](mailto:defensordelconsumidor@tuya.com.co), a la dirección física Cra. 43 A 1 Sur 88 oficina 709 Ed. Torre Empresarial Davivienda Medellín o al telefax (4) 321 3100.
- Entregarla en cualquiera de las oficinas de TUYA, quien enviará la reclamación al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción.

### **4. ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El Defensor del Consumidor Financiero no será competente para conocer los siguientes asuntos:

1. Las reclamaciones que no correspondan o no estén directamente relacionadas con el giro ordinario de las operaciones de TUYA.
2. Las reclamaciones relacionadas con los contratistas de TUYA.
3. Las reclamaciones concernientes al vínculo laboral entre TUYA y sus empleados.



Compañía de financiamiento

4. Las reclamaciones derivadas de la calidad de accionista. Sí conocerá el Defensor del Consumidor Financiero de las reclamaciones que efectúen los accionistas en su calidad de Consumidor Financiero de TUYA.
5. Las reclamaciones que se refieran a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial o arbitral.
6. Las reclamaciones que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o la vinculación o admisión como cliente.
7. Las reclamaciones que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja.
8. Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos, afecten a las mismas partes y hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
9. Las reclamaciones cuya cuantía, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
10. Las demás que defina el Gobierno Nacional.

## **5. REQUISITOS DE PROCEDIBILIDAD**

El Defensor del Consumidor Financiero conocerá y atenderá las reclamaciones cuando sean presentadas dentro de los tres (3) años siguientes a la fecha en que ocurrieron los hechos objeto de la queja, siempre y cuando su cuantía, sumados todos los conceptos, no supere cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes y no se configure una de las causales legales de falta de competencia establecidas por el artículo 14 de la ley 1328 de 2009.

## **6. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El trámite de resolución de quejas presentadas ante la Defensoría del Consumidor Financiero se encuentra regulado en detalle en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010. El reglamento del Defensor del Consumidor Financiero adoptado por TUYA se encuentra ajustado a lo consagrado en dicha norma, por lo que el trámite es el siguiente:

1. El Consumidor Financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero mediante documento en el cual consigne sus datos personales y la información de contacto, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, la cual podrá ser remitida directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o podrá ser presentada



Compañía de financiamiento

en las oficinas de TUYA. En este último caso, TUYA tiene la obligación de hacer el traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción de dicho documento.

2. Cuando el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo interpuesto corresponde a temas de interés general, deberá dar traslado de la misma a la Superintendencia Financiera de Colombia para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.
3. Una vez recibida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia o no. Dicha decisión será comunicada al Consumidor Financiero interesado y TUYA dentro de los tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente en que sea recibida la solicitud.

Si la queja o reclamo es admitida, el Defensor del Consumidor Financiero deberá comunicar al Consumidor Financiero si la decisión final proferida por el Defensor del Consumidor Financiero es obligatoria según los reglamentos de TUYA, advirtiéndole sobre la posibilidad de solicitar una audiencia de conciliación en cualquier momento.

Si la queja o reclamo es inadmitida, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará su decisión al Consumidor Financiero, indicando los motivos de la inadmisión e informando que esto no obsta para el ejercicio de las demás acciones legales existentes.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero estima que para el análisis de la solicitud requiere mayor información de parte de TUYA o del Consumidor Financiero, procederá a comunicarles por cualquier medio verificable tal situación, a fin de que alleguen la información necesaria. En este evento, TUYA o el Consumidor Financiero deberán dar respuesta dentro del término que determine el Defensor del Consumidor Financiero sin que se excedan los ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se solicite la información. Una vez recibida la información solicitada, el Defensor del Consumidor Financiero podrá decidir sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles.
5. Se entenderá que la queja o reclamo ha sido desistida si el Consumidor Financiero no da respuesta a la solicitud dentro del término máximo mencionado en el numeral anterior. Lo anterior sin perjuicio de que el Consumidor Financiero pueda presentar posteriormente su queja o reclamo con la información completa, la cual se entenderá presentada como si fuera la primera vez.
6. Admitida la queja o reclamo, el Defensor del Consumidor Financiero dará traslado de ella a TUYA, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición. Será obligatorio que en el mismo traslado, se solicite a TUYA que señale de manera expresa su aceptación previa para que dicho trámite sea objeto de decisión vinculante para ella.



Compañía de financiamiento

TUYA deberá dar respuesta completa, clara y suficiente, manifestando la aceptación o no a la obligatoriedad de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero en caso de que ésta le sea desfavorable. En todo caso, TUYA ha incorporado en sus reglamentos la obligatoriedad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero.

La respuesta deberá ser allegada al Defensor del Consumidor Financiero dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al que se haga el traslado, término que se ampliará a petición de TUYA y a juicio del Defensor del Consumidor Financiero. En este último caso, TUYA deberá informar al Consumidor Financiero las razones en las que sustenta la prórroga.

El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de TUYA se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a TUYA para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos.

Sin perjuicio de lo anterior, el incumplimiento reiterado evidenciado en el envío tardío, en forma incompleta o en el no envío de las respuestas al Defensor del Consumidor Financiero, deberá ser informado por éste a la Junta Directiva de TUYA, quienes deberán adoptar las medidas conducentes y oportunas para eliminar las causas expuestas o detectadas disponiendo lo necesario para el suministro de la información solicitada.

7. Si después de iniciado el trámite de la solicitud, el Defensor del Consumidor Financiero tiene conocimiento de que éste no es de su competencia, dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente su decisión a TUYA y al Consumidor Financiero.
8. El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término que en ningún caso podrá ser superior a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente al vencimiento del término estipulado en el numeral 6°.
9. La decisión que profiera el Defensor del Consumidor Financiero deberá ser motivada, clara y completa. Dicha decisión, deberá ser comunicada al Consumidor Financiero y a TUYA el día hábil siguiente después de proferida.

En caso de que la decisión sea desfavorable al Consumidor Financiero éste puede acudir a cualquier medio de protección de sus derechos.

10. TUYA podrá rectificar total o parcialmente su posición frente una queja o reclamo con el Consumidor Financiero en cualquier momento anterior a la decisión final por parte del Defensor del Consumidor Financiero. En estos casos, TUYA informará tal



Compañía de financiamiento

situación al Defensor del Consumidor Financiero y éste, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de TUYA, consultará al Consumidor Financiero que formuló la queja o reclamo, por medio verificable, a efectos de establecer su expresa satisfacción. El Consumidor Financiero deberá responder a la consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles. Si vencido este término el Consumidor Financiero no responde, se considerará que la rectificación fue a satisfacción y se dará por terminado el trámite.

En caso de que el Consumidor Financiero exprese que la rectificación ha sido satisfactoria, se comunicará a las partes la terminación anticipada del trámite y se archivará la queja o reclamo. Lo anterior sin perjuicio que el Defensor del Consumidor Financiero estime que la queja o reclamo pertenece a aquellas de que trata el numeral 2° del presente artículo, en cuyo caso dará traslado a la Superintendencia Financiera de Colombia, si no lo había hecho previamente, junto con un escrito soportando su posición.

Si la rectificación fue parcial o el Consumidor Financiero no está plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero deberá continuar con el trámite a efectos de responder los aspectos de la solicitud que no fueron objeto de rectificación.

11. En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión así adoptada prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación. Lo anterior, sin perjuicio del cumplimiento de numeral 7 del artículo 8° de la Ley 640 de 2001, para efectos de publicidad.

12. El Consumidor Financiero podrá desistir de su queja o reclamo en cualquier momento del trámite mediante documento dirigido al Defensor del Consumidor Financiero. En tales eventos, el Defensor del Consumidor Financiero dará por terminado el trámite y deberá comunicar al Consumidor Financiero la recepción del documento de desistimiento y a la entidad vigilada sobre la terminación del trámite dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento.

Parágrafo. El trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero no constituye requisito de procedibilidad para acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia o ejercer en cualquier momento las acciones jurisdiccionales que los Consumidores Financieros estimen pertinentes.



Compañía de financiamiento

## **7. EFECTOS DE LA DECISIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

En aplicación de las normas de Buen Gobierno Corporativo y por principios de respeto al Consumidor Financiero, TUYA acatará como obligatorio el contenido de la decisión adoptada por el Defensor del Consumidor Financiero.

Mientras que esta determinación no sea revocada unilateralmente por TUYA, las decisiones adoptadas por la Defensoría del Consumidor Financiero serán de obligatorio cumplimiento para TUYA.

El Defensor del Consumidor Financiero no podrá determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la Ley.

## **8. SANCIONES**

El Defensor del Consumidor Financiero puede ser sancionado, previa investigación administrativa, por el incumplimiento de las obligaciones a su cargo. Así mismo, la entidad puede ser sancionada por no designar Defensor del Consumidor Financiero, no afectar las apropiaciones necesarias para el suministro de recursos humanos y técnicos que requiera el Defensor para su adecuado desempeño o por no proveer al Defensor la información que éste requiera.