

Medellín, Enero 31 de 2020

Señores

JUNTA DIRECTIVA

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 2019.

EJERCICIO DE LA FUNCIÓN DE LA DEFENSORÍA EN 2019

Debemos señalar que la visión que tiene la Defensoría, en relación con el comportamiento de reclamaciones recibidas durante 2019, es que no obstante se ha registrado una disminución respecto a 2018, se presenta un leve incremento de los requerimientos atendidos por la Defensoría en los últimos cinco (5) años, conforme se muestra en el cuadro que se presenta más adelante, hay que señalar que el cambio de tarjeta privada a franquiciada, el dinamismo comercial, crecimiento del negocio y número de clientes, son factores que inciden en ese leve incremento. La Defensoría durante el 2019 recibió 2.838 requerimientos de clientes y usuarios.

No obstante lo anterior, debemos expresar que el porcentaje de participación de requerimientos ante la Defensoría y comparada con los recibidos directamente por la entidad, sigue siendo inferior al 1% del total de dichos requerimientos atendidos en atención en el primer contacto, quejas y aclaraciones.

ENTORNO NORMATIVO

-Ley 2009 de 2019, introduce en Colombia el concepto de paquete sin costo adicional a la cuota de manejo.

-Nos preocupa la correcta interpretación e implementación de la Ley 1996 de 2019 que modificó el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas mayores de edad con discapacidad, ya que trae un cambio conceptual en el manejo de las relaciones de los discapacitados con efectos en los negocios y operaciones de dichas personas.

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, 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 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 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 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 S.A., 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, en dicha reunión asiste la Auditoría Interna.

-Tuya SA, compartió con el Defensor las mejoras que se hicieron en temas como Educación Financiera, mejoras en el procedimiento de cobranzas, reporte a centrales, en la venta de seguros y mejoras en el convenio de apertura de crédito, en el propósito de que el servicio financiero se brinde en condiciones de legalidad, seguridad, transparencia, eficiencia y eficacia.

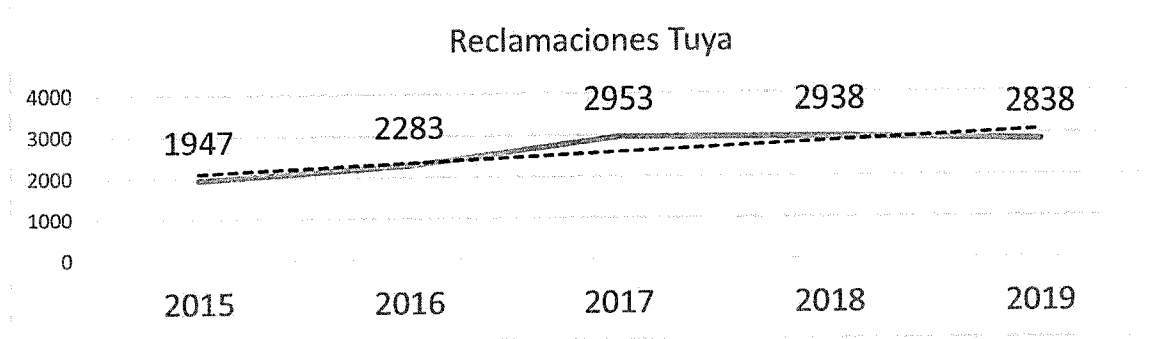
-La compañía también compartió con la Defensoría las campañas de educación financiera adelantadas, que permitirán, por generar una cultura financiera, disminuir reclamaciones por ejemplo en la causalidad de revisión y liquidación como es la "Guía de Educación Financiera" que es entregada a los clientes al momento de obtener sus tarjetas y la creación en la WEB de la sección "Cuentas con Tuya" que educa sobre los diferentes aspectos de la Tarjeta de Crédito.

-Referente al requerimiento de que la Defensoría contara con una herramienta tecnológica para la atención de reclamaciones, podemos señalar que durante el 2019 y luego de un proceso de ajuste, Tuya S.A. dio acceso a la Defensoría al CRM en un flujo que ha permitido mejorar la oportunidad y trazabilidad de los requerimientos.

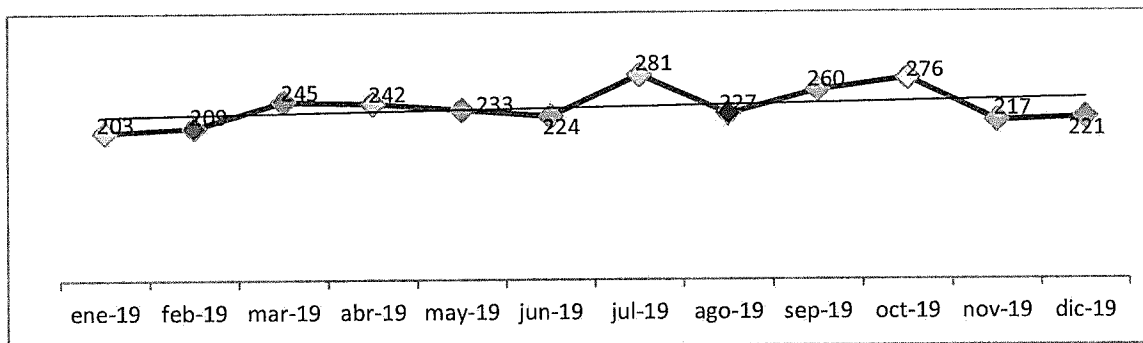
-El entendimiento entre los funcionarios de la entidad y la Defensoría ha estado enmarcado en un espíritu de colaboración y de respeto con el Defensor. Dado el carácter vinculante de las decisiones del Defensor, la entidad ha respetado los dictámenes, cualquiera que fuere el sentido de los mismos y la independencia del Defensor.

-Durante el año 2019 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.

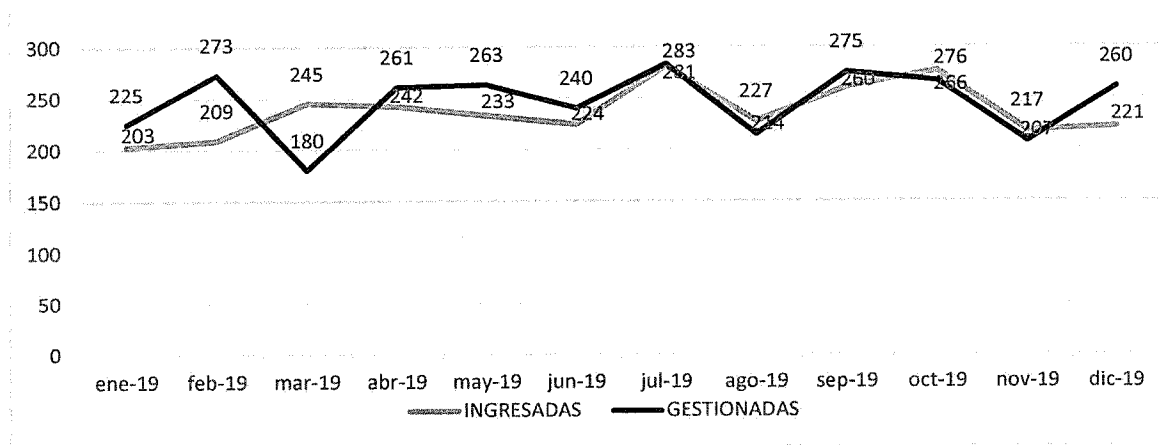
CONSOLIDADO DE QUEJAS PRESENTADAS



Comportamiento TUYA S.A. Periodo Enero 2019 a Diciembre 2019

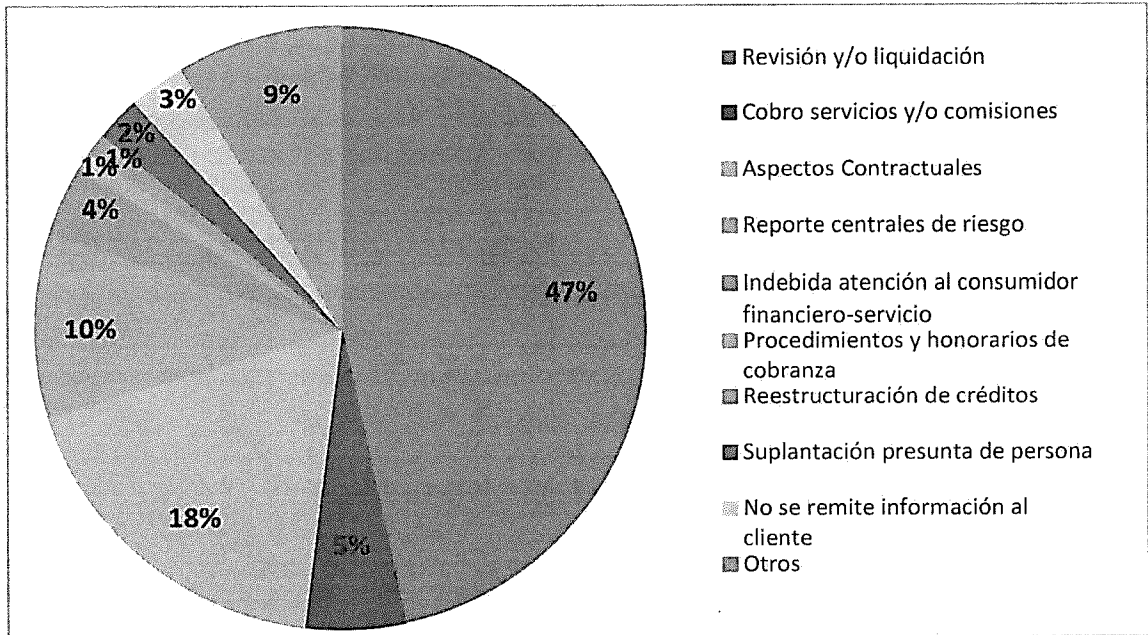


Requerimientos ingresados vs requerimientos gestionados por la Defensoría.



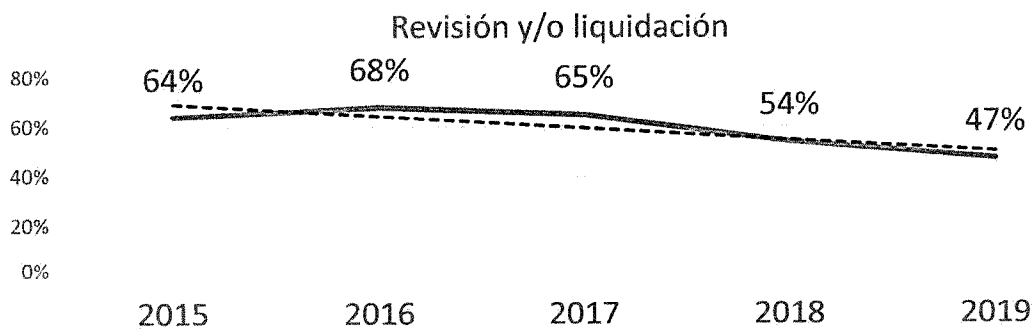
RECLAMACIONES POR CONCEPTO 2019

En el cuadro siguiente se muestra el comportamiento en el año 2019:

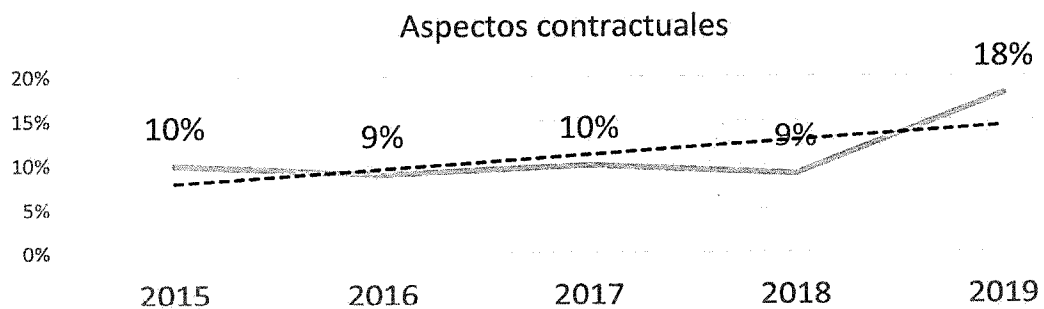


COMPORTAMIENTO HISTORICO POR CONCEPTO

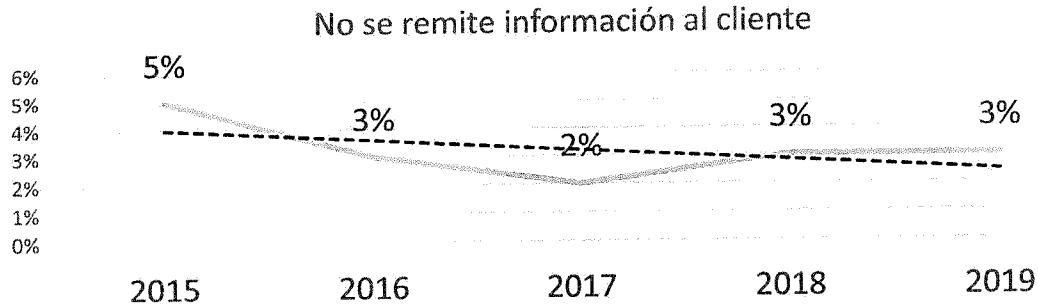
Revisión y/o liquidación



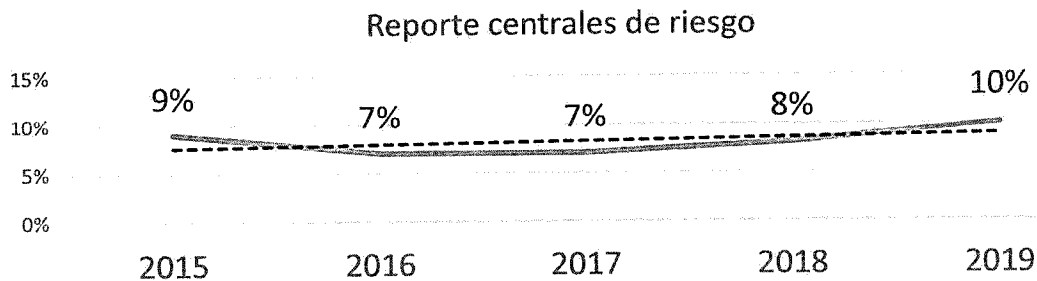
Aspectos contractuales



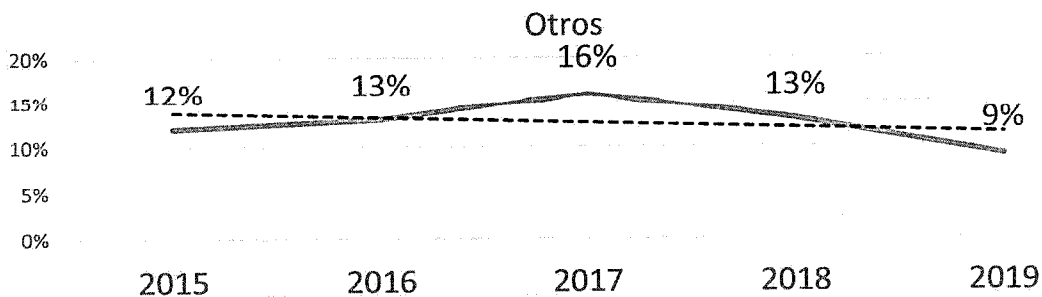
No se remite información al cliente



Reporte centrales de riesgo



Otros



En relación con los conceptos motivo de reclamación ante la Defensoría observamos como el concepto de "revisión y liquidación", que es el concepto que más se presenta en los establecimientos de crédito y frente al total de las reclamaciones recibidas por la Defensoría, viene mostrando una tendencia decreciente al situarse en un 47%. Por el contrario, el concepto "Aspectos Contractuales" ha ganado participación entre las causalidades alcanzando una participación del 18%.

El concepto "no se remite información al cliente" muestra una participación estable en los dos últimos años con el 3%.

El concepto “reporte centrales de riesgo” que muestra un incremento en los últimos 3 años hasta alcanzar un 10%.

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 donde planteábamos que podrían presentarse mayores reclamaciones por fraudes, observamos como en el 2019 el concepto “suplantación presunta persona” solo presenta el 2% del total de requerimiento, lo cual es satisfactorio.

En relación con el resultado final de los requerimientos recibidos por la Defensoría, en el 63 % 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 2018 estuvo en el 52%. 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

-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 en ventas telefónicas denominadas “portafolios”, 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 muy receptiva en esta problemática.

-En la medida de que se presentaron reclamaciones sobre reportes en operadores de información la Defensoría en los dictámenes específicos y en las reuniones celebradas con la entidad señaló que el solo extracto no basta para el cumplimiento del deber de notificar al consumidor financiero en efecto de reporte por la mora dentro de los 20 días de anticipación. En este sentido la Defensoría plantea que el procedimiento de mandar un mensaje SMS al celular reportado del cliente es un medio posible e incluso con un mensaje de contenido indirecto pero que exprese que el no pago de la obligación generará el reporte. Se resalta el impacto positivo que ha generado el envío de SMS o correos electrónicos a los consumidores financieros con la finalidad de efectuar la notificación con 20 días de antelación al reporte negativo ante Centrales de Riesgos, lo cual puede generar una disminución importante en el número de requerimientos que se presentan al respecto, al ser evidencia suficiente de cara al consumidor financiero.

-Igualmente se evaluó con la compañía el proceso de cobranza para evitar reclamaciones de personas que figuraban como referencias de los clientes que son sujetos de cobro.

-Si bien es cierto el concepto de “revisión y liquidación” continúa representando 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, imputaciones, cobros de seguros, etc., las situaciones presentadas aparecen normales a juicio de esta Defensoría y así se plantea en los dictámenes emitidos. De todas formas, es importante señalar que las campañas de educación han contribuido para que esa causalidad siga con una tendencia decreciente y por tanto deben tener continuidad y reforzamiento.

-La Defensoría fue informada acerca de los planes de acción implementados para las ventas de seguros y migraciones con la finalidad de evitar que esas situaciones se presenten.

-Destacamos los esfuerzos realizados por la Compañía en campañas de educación e información adelantadas a través de boletines, campañas en almacenes, WEB, entrega de guías, 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 por tanto 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.

-De igual manera hemos reiterado, 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 informado 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.

-En vista de que se ha venido incrementando la participación de la causalidad que tiene que ver con habeas data, y que otro lado representa el 75% de las Acciones de Tutela recibidas, se deben continuar con las estrategias tendientes a informar a los clientes acerca de los efectos nocivos que se le ocasionarán por mora en la atención de las obligaciones crediticias y los efectos en la calificación de créditos. Con estas acciones se reducirán no sólo las reclamaciones sino también las Acciones de Tutelas presentadas por dicho concepto.

-Es necesario señalar las acciones en cuanto al rediseño de la página WEB para que proyecte una imagen más limpia, mejoras en el portal transaccional, Modelo

de Atención Comercial, mediciones de calidad del servicio e implementación de campañas de seguridad.

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, honorarios de cobranza, facturación y revisión de obligaciones, aplicación de re-diferidos, imputación de pagos, ampliaciones de plazo, cobro de cuotas de manejo, reportes y calificaciones en operadores de información y cobros de cuota de manejo. 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. En este sentido la compañía nos participó del nuevo contrato de apertura de crédito donde se ajusta un clausulado relacionado con el prepago de estrategias atadas a plazo, no obstante que el clausulado anterior pudiera ser sostenible su legalidad a criterio de esta Defensoría, y a la aceleración de obligaciones por el incumplimiento de otras, y que por no utilizarse en la práctica la compañía decide eliminar.

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 2019 derivadas de inconvenientes presentados por habeas data, es decir, reportes a operadores de información, ascendieron a 359 Acciones

Por gestión de solicitudes y atención al consumidor se presentaron 14 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 parecen positivas pero se invita a que en el futuro se tomen las medidas para evitar estas acciones constitucionales.

ACCIONES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Según información de Tuya SA las acciones de protección al consumidor financiero instauradas ante la Superintendencia Financiera ascendieron en el 2019 a 103 acciones frente a 85 acciones presentadas en el 2018. 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 2019

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 2019 sigue siendo muy pequeño, como se muestra en el cuadro, lo que se explicaría por el valor de las pretensiones y el foco de clientes que atiende Tuya SA. De otro lado, la Defensoría cumple con el deber de registrar las conciliaciones en la página del Ministerio de Justicia.

| | TRIM 1 | TRIM 2 | TRIM 3 | TRIM 4 | AÑO 2019 |
|-------------------------------|--------|--------|--------|--------|----------|
| Solicitudes de Conciliación | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Citaciones Realizadas | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Acuerdos | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Inasistencias | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Asuntos No Conciliables | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| No Acuerdos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Asuntos que Siguen en Trámite | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 0 | 2 | 4 | 0 | 6 |

SISTEMA ATENCIÓN AL CONSUMIDOR SAC

En relación con el Sistema de Atención al Consumidor Tuya SA y entendiendo este como un sistema que requiere avances debe señalarse que la compañía está efectuando ajustes para buscar mayor capacitación de los funcionarios encargados de la venta del portafolio de servicios y atención al cliente y ajustando el Modelo de Gestión Comercial y de Servicios. También en lo referente a Educación Financiera y en los procesos de atención de requerimientos de los consumidores financieros ante la entidad y la Defensoría del Consumidor Financiero con lo cual el SAC mejorará en cuanto a sus componentes y sin perjuicio de las mejoras que se puedan hacer en el futuro adecuándolos a las nuevas estructuras y procesos que se 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

