

PREÁMBULO

La Defensoría del Cliente fue acogida como de indudable utilidad por la legislación colombiana y establecida como obligatoria en todas las Instituciones vigiladas por la Superintendencia Financiera mediante la ley 795 de 2003, en su artículo 24, reglamentado parcialmente por el Gobierno Nacional en el Decreto 690 del mismo año.

La Corte Constitucional en la Sentencia C-1150/03 precisó el alcance de la Institución del Defensor del Cliente al desatar la demanda de Inconstitucionalidad contra el artículo 24 (parcial) de la ley 795 de 2003.

Dentro de las obligaciones que al Defensor del Cliente se asignan por el artículo 11 del Decreto 690 de 2003, se encuentra la de su numeral 1, que le ordena establecer el reglamento al cual sujetará su actividad, en los términos de la ley y del decreto mencionado. Por lo anterior ha decidido adoptar el presente reglamento.

La Reforma Financiera colombiana que se dio en el año 2008 y la cual está contenida en la Ley 1328 de 2009 hizo nuevas modificaciones a la Institución de la Defensoría, entre ellos el nombre de esta figura, la cual pasó a llamarse Defensoría del Consumidor Financiero. El capítulo VI del título I de la norma citada, reguló y estableció algunos aspectos diferentes para la Defensoría; sin embargo, la finalidad de esta Institución y el enfoque siguen siendo los mismos que existían y que tuvo en cuenta el legislador cuando promulgó la Ley 795 de 2003.

En materia de la Defensoría del Consumidor, la Ley de la Reforma Financiera fue reglamentada por el Decreto 2281 de 2010, el cual reguló aspectos relacionados con la información que debe contener el Registro del Defensor del Consumidor Financiero, la forma en la que se debe llevar a cabo el trámite de posesión de los Defensores ante la Superintendencia Financiera y el procedimiento para la resolución de quejas y reclamos, todos estos aspectos enunciados de manera general en la mencionada ley y los cuales se detallan en el presente Reglamento.

Por otra parte, la Superintendencia Financiera emitió la Circular Externa 016 de 2010, la Carta Circular 68 del mismo año y posteriormente la Circular 013 de 2022, en las cuales se detallaron aspectos de la Defensoría que debían ser implementados por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, variaciones que también se encuentran contenidas en las disposiciones del presente Documento.

Finalmente es importante resaltar, que el Reglamento del Defensor del Consumidor Financiero tiene como finalidad la de regular la figura de la Defensoría del Consumidor Financiero de acuerdo con las exigencias legales, los códigos internos de TUYA y las buenas prácticas de Gobierno Corporativo aplicadas en el mismo. Particularmente, el Reglamento detalla el procedimiento para llevar a cabo el trámite de las reclamaciones hechas a TUYA por parte de sus Consumidores Financieros, la forma en la que debe darse respuesta a esas reclamaciones y los efectos de la decisión.



Compañía de financiamiento

REGLAMENTO DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO TUYA S.A.

CAPITULO PRIMERO GENERALIDADES

Artículo Primero: Definiciones.

- a) **Cliente:** hace referencia a las personas naturales o jurídicas, con quienes TUYA establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de Productos o Servicios, en desarrollo de su objeto social.
- b) **Usuarios:** hace referencia a las personas naturales o jurídicas quienes, sin ser clientes, utilizan los servicios que presta TUYA
- c) **Cliente potencial:** hace referencia a la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con TUYA, respecto de los productos o servicios ofrecidos por ésta.
- d) **Consumidores Financieros:** hace referencia a todos los Clientes, Usuarios o Clientes Potenciales de TUYA.
- e) **Productos y Servicios:** hace referencia a las operaciones legalmente autorizadas que se instrumentan en un contrato celebrado con el Cliente o que tienen origen en la ley. Servicio hace referencia a aquellas actividades conexas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los Consumidores Financieros.
- f) **Contratos de adhesión:** hace referencia a los contratos elaborados unilateralmente por TUYA y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose éstos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad.
- g) **Quejas o Reclamos:** hace referencia a la manifestación de inconformidad expresada por un Consumidor Financiero respecto de un Producto o Servicio adquirido, ofrecido o prestado por TUYA y puesta en conocimiento de éste, del Defensor del Consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes.

Artículo Segundo: Designación.

El Defensor del Consumidor Financiero Principal y Suplente, son nombrados por la Asamblea General de Accionistas de TUYA, para un período de dos años, el cual podrá prorrogarse si ese mismo órgano así lo decide, por períodos sucesivos iguales.

Parágrafo: El Defensor del Consumidor Financiero, una vez ha sido nombrado por el órgano establecido, deberá ser posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia, Ente de Control que tiene la potestad de aprobar o no dicha posesión.



Compañía de financiamiento

El Defensor del Consumidor Financiero solo podrá empezar a ejercer su función de Defensoría, una vez la Superintendencia haya autorizado la posesión.

Artículo Tercero: Funciones del Defensor del Consumidor Financiero.

El Defensor del Consumidor Financiero tendrá como funciones las siguientes:

1. Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros de las entidades correspondientes.
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 la entidad vigilada 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 la respectiva entidad vigilada 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 la entidad vigilada 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.
4. Ser vocero de los Consumidores Financieros ante la respectiva entidad vigilada y presentar en cualquier momento recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los consumidores financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre la entidad y los consumidores financieros, la correcta prestación del servicio, la seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad y la participación en la identificación de la causa raíz de situaciones que afecten la calidad en los productos y servicios ofrecidos.
5. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros.
6. Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado, desarrollo del SAC.

CAPÍTULO SEGUNDO OBLIGACIONES DEL DEFENSOR Y TUYA

Artículo Cuarto: Obligaciones del Defensor del Consumidor Financiero.



Compañía de financiamiento

1. Orientar y dar claridad a los consumidores financieros de TUYA de manera particular, acerca de los derechos y obligaciones que adquieren al suscribir un determinado contrato con TUYA.
2. Presentar un informe a TUYA dentro de los diez (10) primeros días del mes de febrero de cada año en el cual se refiera al desarrollo de su función durante el año precedente de acuerdo con los parámetros establecidos en la normatividad vigente.
3. Presentar los informes exigidos por la Superintendencia Financiera.
4. Presentar en forma anual a TUYA, dentro del informe indicado en el numeral segundo, un detalle sobre la utilización de los recursos del año anterior y una relación de los gastos de la Defensoría del Consumidor Financiero, en el cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones.
5. Mantener actualizado e interpretar con autoridad el presente reglamento, teniendo en cuenta que en su gestión deberá hacer primar el derecho sustancial o material sobre el adjetivo.
6. Solicitar a TUYA y consumidor financiero la información que sea necesaria para el estudio de su queja o reclamo.
7. Proferir una decisión dentro de los términos establecidos legalmente.
8. Mantener registro y archivo de las quejas presentadas por los Consumidores Financieros.
9. Colaborar con la Superintendencia Financiera en los temas de competencia de ésta.

Artículo Quinto: Obligaciones de TUYA.

1. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado para el normal funcionamiento del Defensor del Consumidor Financiero.
2. Colaborar con el Defensor del Consumidor Financiero en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio a su cargo.
3. Adoptar las herramientas oportunas para que el Defensor del Consumidor Financiero pueda cumplir sus funciones a cabalidad.
4. Cancelar al Defensor del Consumidor Financiero los honorarios y gastos establecidos para el desempeño del cargo.

5. Facilitar la información que sea solicitada por el Defensor del Consumidor Financiero en los asuntos de su competencia, y que estén relacionados con los temas que se sometan a su consideración.
6. Informar a los consumidores financieros de la existencia del Defensor del Consumidor Financiero, mediante avisos en las oficinas, información en la página Web de TUYA, folletos, avisos de prensa o aviso personal.

Esta información deberá comprender:

- Definición y funciones del Defensor del Consumidor Financiero.
 - Dirección física y electrónica para contactarlo.
 - Derechos que le asisten para presentar las quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.
 - La demás información que exija la ley o los reglamentos.
7. Recibir las quejas que los consumidores financieros puedan formularles respecto de la actuación del Defensor del Consumidor Financiero y trasladarlas a la Superintendencia Financiera para su evaluación.
 8. Informar oportunamente al Defensor sobre la ocurrencia de eventos masivos y/o procesos críticos de servicio para que cuente con la información amplia y suficiente para orientar a los consumidores financieros ante la atención de dicha eventualidad.
 9. Garantizar que la Defensoría cuente con mecanismos gratuitos de atención presencial y/o no presencial que permitan a los consumidores financieros de cualquier zona del país acceder a la conciliación.
 10. El Representante Legal tiene la obligación de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente respecto a la figura del Defensor del Consumidor Financiero.

CAPÍTULO TERCERO ÁMBITO DE COMPETENCIA

Artículo Sexto: Exclusión de Competencia.

No serán de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero los siguientes casos:

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. Asuntos para determinar perjuicios, sanciones o indemnizaciones, salvo que estén determinadas por la ley.

Artículo Séptimo: Independencia y autonomía del Defensor del Consumidor Financiero.

En busca de mantener la transparencia y objetividad de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero y con el fin de evitar situaciones generadoras de conflictos de interés, las reclamaciones en las cuales el Defensor del Consumidor Financiero Principal o Suplente tenga un interés particular o directo o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil o su socio o socios de hecho o de derecho, serán de conocimiento y decisión del Defensor del Consumidor Financiero que no presente la situación de posible conflicto de interés, debiéndose abstener el Defensor del Consumidor Financiero que presenta el conflicto, de participar en el trámite de solución de la queja presentada ante TUYA.

CAPÍTULO CUARTO TRÁMITE

Artículo Octavo: Plazo para la Presentación.

Los Consumidores Financieros de TUYA podrán presentar queja o reclamación ante el Defensor del Consumidor Financiero, de hechos sucedidos en un plazo anterior a tres (3) años, contados desde la fecha de presentación de la reclamación.



Compañía de financiamiento

Artículo Noveno: Forma de Presentación de la reclamación.

Los Consumidores Financieros deberán presentar la reclamación por escrito y en ella deberán indicar:

- Su nombre y apellidos.
- Documento de identidad.
- Dirección, teléfono en el que el Defensor del Consumidor Financiero o TUYA lo pueden contactar.
- Descripción en forma clara, suficiente y detallada, de los hechos, razones y causas de la reclamación.
- Declaración de que los hechos expuestos no han sido sometidos a decisión judicial, administrativa o arbitral, ni han sido resueltos por el Defensor del Consumidor Financiero en decisiones anteriores.

Artículo Décimo: Lugar de presentación de la Reclamación.

La reclamación podrá presentarse:

- Directamente al Defensor del Consumidor Financiero, a su dirección electrónica defensordelconsumidor@tuya.com.co, a la dirección física Cra. 43 A 1 Sur 188 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.

Artículo Décimo Primero: Proceso Previo a la Admisión o Rechazo de la Reclamación.

En el evento en que el Defensor del Consumidor Financiero advierta, según su criterio, que la Queja o reclamo interpuesto corresponda a aquellos en interés general o colectivo, dará traslado de la misma a la Superintendencia Financiera para su conocimiento, sin perjuicio de continuar el trámite individual dentro de la órbita de su competencia.

Antes de dar trámite a cualquier Queja o Reclamo que le sea presentada por un consumidor financiero de TUYA, al Defensor del Consumidor Financiero, éste deberá examinar la seriedad del mismo y se abstendrá de darle curso si no constituye una Queja o Reclamo real dentro de un mínimo de razonabilidad que la encuadre dentro del estricto marco de sus funciones.

Analizada la seriedad de la reclamación, el Defensor del Consumidor Financiero decidirá si ésta es o no de su competencia. De no serlo, rechazará la solicitud, indicará los motivos de la inadmisión y comunicará su decisión al consumidor financiero y a TUYA dentro del término de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente a aquel en que fue recibida directamente la queja por el Defensor del Consumidor Financiero o en el que ésta fue entregada en las oficinas de TUYA.

El rechazo de la solicitud no impide al Consumidor financiero dirigirse a las autoridades administrativas o judiciales que considere competentes; sin embargo, la reclamación no



Compañía de financiamiento

podrá ser presentada de nuevo ante el Defensor del Consumidor Financiero, mientras se mantengan las condiciones que dieron lugar al rechazo por éste.

Artículo Décimo Segundo: Información Adicional.

Si el Defensor del Consumidor Financiero entendiese que para la admisión de la reclamación necesita conocer datos adicionales por parte de TUYA o el consumidor financiero, procederá a comunicarles a fin de que alleguen la información que le permita determinar sobre la admisión de la reclamación.

En el evento, en que TUYA o el consumidor financiero reciban del Defensor solicitud de enviarle a éste información adicional para el estudio de la reclamación, éstos deberán dar respuesta dentro del término que fije el Defensor, el cual no podrá superar ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el que se les remita la solicitud de información adicional.

Una vez recibida la contestación, el Defensor del Consumidor Financiero deberá resolver sobre la admisión o inadmisión dentro del término máximo de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que recibió la respuesta de información adicional.

El Defensor del Consumidor Financiero entenderá que el consumidor financiero desiste de la queja si éste no aporta la información requerida por el Defensor del Consumidor Financiero dentro del término máximo mencionado. Ello, sin perjuicio de que posteriormente el consumidor financiero pueda tramitar su queja aportando la información completa, caso en el que ésta será tomada como si fuera presentada por primera vez ante la Defensoría del Consumidor Financiero.

Artículo Décimo Tercero: Admisión de la Reclamación.

En caso de que la reclamación sea admitida por el Defensor, éste deberá comunicarlo al consumidor financiero y a TUYA dentro del término de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente a aquél en que fue recibida directamente la queja por el Defensor del Consumidor Financiero o en el que ésta fue entregada en las oficinas de TUYA.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá hacer la claridad al consumidor financiero sobre:

- El hecho de que la decisión final que tome el Defensor sobre la reclamación es obligatoria para el consumidor financiero y para TUYA, según los reglamentos de este último.
- La posibilidad que tiene el consumidor financiero de solicitar de forma gratuita, una audiencia de conciliación durante el trámite y antes de la decisión del Defensor del Consumidor Financiero.

La conciliación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, en virtud del cual se busca que los consumidores Financieros puedan llegar a un acuerdo con TUYA respecto a las diferencias que se presenten en el desarrollo de la relación contractual. Lo anterior, se

realizará en presencia de la intervención de un tercero imparcial, neutral y calificado, que para el caso es el Defensor del Consumidor Financiero.

En aquellos casos en que el Consumidor Financiero solicite la realización de una audiencia de conciliación, se suspenderán los términos correspondientes al trámite que se encuentre en curso en la Defensoría, y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en las normas que regulen la materia. Los asuntos conciliables son aquellos que no están exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.

En caso de que la reclamación se resuelva en una audiencia de conciliación, la decisión adoptada por las partes prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que sea necesario depositar el acta en el centro de conciliación. Lo anterior sin perjuicio del deber de registrar el acta en cabeza del conciliador que, para el efecto, es el Defensor del Consumidor Financiero.

De conformidad con lo anterior, es importante hacer hincapié en que el hecho de que la Conciliación tenga efecto de hacer tránsito a cosa juzgada significa que la materia conciliada no podrá presentarse en ningún proceso judicial subsiguiente, es decir, que el acuerdo es obligatorio tanto para las partes como para el Estado.

Asimismo, el Acta de Conciliación presta mérito ejecutivo, razón por la cual, dicha acta permite exigir el cumplimiento forzoso y coactivo de las obligaciones surgidas de la conciliación, en forma inmediata o por la vía del proceso ejecutivo. Así las cosas, las obligaciones contenidas en el acta, deben ser claras, expresas y exigibles.

Artículo Décimo Cuarto: Plazo para Resolver.

TUYA deberá dar respuesta al Defensor del Consumidor Financiero sobre su posición con respecto a la reclamación, de manera clara, completa y suficiente dentro de un término de ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en que el Defensor del Consumidor Financiero le hizo el traslado de reclamación, término que podrá ser ampliado por solicitud de TUYA y a juicio del Defensor.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada por TUYA y resolver la queja en un término no mayor a ocho (8) días hábiles, contados desde el día siguiente a aquel en el que recibió por parte de TUYA, la respuesta completa y fundamentada sobre su posición con respecto a la reclamación.

Parágrafo 1. En el evento en el cual TUYA resuelva total y favorablemente las pretensiones del consumidor financiero, dejando de existir conflicto alguno entre las partes, el Defensor del Consumidor Financiero comunicará al consumidor financiero dicha solución y dará por terminado el trámite. En estos eventos, al no existir conflicto se entenderá que no existe decisión del Defensor del Consumidor Financiero y que la solución al reclamo fue realizada por TUYA directamente.

Parágrafo 2. En el evento en que, una vez iniciado el trámite, sobrevengan circunstancias que impliquen la pérdida de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero para



Compañía de financiamiento

conocer sobre el asunto, éste así lo declarará y dejará el trámite en forma inmediata, comunicando esta situación a TUYA y al consumidor financiero.

Artículo Décimo Quinto: Audiencia de las partes.

Si el Defensor del Consumidor Financiero lo considera necesario oír a las dos partes acerca de los hechos relacionados con la reclamación. El Defensor del Consumidor Financiero deberá escuchar a TUYA, si éste manifiesta interés en la respuesta que el Defensor dé al requerimiento.

También podrá el Defensor del Consumidor Financiero a solicitud de las partes, promover y adelantar un proceso de conciliación entre éstas, si lo juzga pertinente.

Artículo Décimo Sexto. Contenido de la decisión.

La decisión tomada por el Defensor del Consumidor Financiero se consignará por escrito, debe ser motivada, clara, completa y deberá contener:

1. Identificación del Defensor del Consumidor Financiero.
2. Identificación de las partes y de la calidad en que actúan.
3. Relación sucinta de los hechos objeto de la queja.
4. Los motivos que fundamentan su decisión, para los cuales deberá tener en cuenta las normas aplicables al caso, las estipulaciones contractuales, las costumbres comerciales y la buena práctica financiera.
5. La advertencia de que su decisión no obliga al Cliente, sin perjuicio de que éste expresamente decida lo contrario y, que en caso de no aceptarla pueda ejercitar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere conducentes.

Parágrafo. En la decisión de los asuntos sometidos a su competencia, el Defensor del Consumidor Financiero no podrá establecer perjuicios o sanciones salvo aquellas que estén determinados por la ley o el acuerdo de las partes.

Artículo Décimo Séptimo. Rectificación por parte de TUYA.

En cualquier momento antes de que la decisión final sobre la reclamación sea tomada por el Defensor, TUYA podrá rectificar total o parcialmente su posición frente a la reclamación hecha por el Cliente o el Usuario, en este caso, el Defensor, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la comunicación de rectificación por parte de TUYA, consultará al Consumidor financiero para conocer su expresa satisfacción sobre la nueva posición adoptada por TUYA.



Compañía de financiamiento

El Consumidor financiero debe dar respuesta al Defensor sobre esta consulta en un término máximo de ocho (8) días hábiles, si vencido este término no responde, se considerará que ésta acepta la rectificación hecha por TUYA, caso en el que se dará por terminado el trámite de resolución de la inconformidad.

En caso de que la rectificación de TUYA sea parcial o de que el consumidor financiero no esté plenamente satisfecho, el Defensor del Consumidor Financiero continuará con el trámite para responder los aspectos de la solicitud que no se rectificaron

Artículo Décimo Octavo. Desistimiento de la Reclamación.

El consumidor financiero podrá desistir de su Queja o Reclamo en cualquier momento del trámite, mediante documento en el que indique su desistimiento, dirigido al Defensor del Consumidor Financiero, quien deberá por lo tanto terminar el trámite, comunicar al Consumidor financiero la recepción del desistimiento y a TUYA la terminación del trámite, todo esto, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del desistimiento por parte del consumidor financiero.

Artículo Décimo Noveno. Confidencialidad de la Información. El Defensor deberá guardar confidencialidad y absoluta reserva acerca de la información de TUYA a la que tenga acceso en virtud del trámite de reclamación.

CAPÍTULO QUINTO NOTIFICACIÓN Y EFECTOS DE LA DECISIÓN

Artículo Vigésimo Efectos de la decisión para TUYA.

En aplicación de las normas de Buen Gobierno Corporativo y por principios de respeto al Cliente, 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.

Artículo Vigésimo Primero: Efectos de la decisión para el Consumidor financiero.

El Consumidor financiero podrá aceptar o rechazar la decisión adoptada por el Defensor del Consumidor Financiero, para lo cual deberá proceder como se establece a continuación:

El Consumidor financiero deberá declarar por escrito la aceptación de la decisión proferida por el Defensor, en forma pura y simple, y dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha en que recibió la notificación. Transcurrido el término indicado en el numeral anterior sin que se haya producido manifestación alguna por parte del consumidor financiero, se entenderá que éste rechaza el contenido de la decisión. El consumidor financiero que se encuentre inconforme con el contenido de la decisión, situación que podrá

conocer el Defensor del Consumidor Financiero bien porque haya transcurrido el plazo para que el consumidor financiero se manifestara sobre la aceptación de la respuesta y no lo haya hecho o bien porque ha comunicado directamente su negativa de aceptarla será libre para entablar las acciones administrativas o judiciales que puedan corresponder.

Artículo Vigésimo Segundo. Carácter gratuito de la actuación.

La presentación y el trámite de las reclamaciones ante el Defensor del Consumidor Financiero no tendrán ningún costo para el consumidor financiero.

Artículo Vigésimo Tercero. Notificación de la Decisión. La decisión adoptada por el Defensor deberá ser notificada por éste al Consumidor financiero y a TUYA el día hábil siguiente a aquel en que la respuesta se haya proferido, a la dirección indicada en los documentos del trámite. En la respuesta se indicará que el cliente dispone de quince (15) días hábiles para aceptar o rechazar la decisión.

CAPÍTULO SEXTO CAUSALES DE TERMINACIÓN DE LA FUNCIÓN DEL DEFENSOR

Artículo Vigésimo Cuarto. Terminación de su función del Defensor Principal y Suplente. La terminación definitiva en el ejercicio de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero sólo podrá ser consecuencia de:

- a) Falta definitiva del Defensor del Consumidor Financiero causada por incapacidad o muerte
- b) Renuncia del Defensor del Consumidor a su cargo
- c) Cancelación por parte de la Superintendencia Financiera de la inscripción del Defensor del Consumidor Financiero en el Registro de Defensores del Consumidor Financiero o la revocatoria de la posesión por parte de esta misma entidad
- d) La designación de un nuevo Defensor del Consumidor Financiero por parte de la Asamblea de Accionistas de TUYA, por vencimiento del período para el cual fue designado el defensor.
- e) Haber incurrido el Defensor del Consumidor Financiero en alguna causal de las consagradas en los incisos 3° y 4° del numeral 5° del artículo 53 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero

El presente reglamento podrá ser modificado en cualquier momento por el Defensor del Consumidor Financiero, previa revisión de éste por parte de la Junta Directiva de TUYA. En tal evento, las reclamaciones en curso se tramitarán y resolverán conforme con la reglamentación vigente al momento en que fueron presentadas, si son más favorables al Cliente, a juicio del Defensor del Consumidor Financiero.