

Formato para presentar el requerimiento ante la Defensoría del Consumidor Financiero de Tuya S.A.

Nombres y apellidos:

Número de identificación/ NIT:

Dirección:

Correo electrónico:

Teléfono:

Producto:

Descripción de la situación, de los hechos:

Petición concreta:

Documentos de soporte

En caso de actuar en calidad de apoderado, es necesario aportar copia del poder debidamente autenticado con una vigencia máxima de 6 meses. Al actuar como Representante Legal de una persona jurídica, se debe aportar el Certificado de Existencia y Representación Legal con vigencia máxima de 30 días. Al actuar como apoyo, aportar el documento que lo acredite como tal, emitido por la autoridad o entidad competente.

**Con la radicación de esta solicitud declaro lo siguiente:**

1. Que autorizo a la Defensoría del Consumidor Financiero de TUYA para que solicite, consulte, use o transmita a TUYA la información necesaria para que pueda atender, tramitar y resolver la queja/reclamo que estoy radicando, incluyendo reportes o las investigaciones realizadas por TUYA.
2. Que en caso de haber radicado de manera física la solicitud de reclamación, autorizo a la Defensoría para destruir esta documentación, previa su digitalización, y para que la ingrese a la plataforma tecnológica de TUYA.
3. Que acepto la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Defensoría del Consumidor Financiero publicada en <https://www.tuya.com.co/defensor-consumidor>
4. Que conozco que la infraestructura tecnológica para atender la queja/reclamo es de propiedad de TUYA.
5. Que los datos de contacto informados en este formato de solicitud son los únicos autorizados para que la Defensoría del Consumidor Financiero me envíe sus comunicaciones.

Para presentar el requerimiento dirigido a la Defensoría del Consumidor Financiero puede hacerlo a través de los canales de atención dispuestos por TUYA para ello o directamente ante la Defensoría del Consumidor Financiero a través del correo electrónico [defensordelconsumidor@tuya.com.co](mailto:defensordelconsumidor@tuya.com.co) o en la Cr. 48 #18 A 14. Edificio FIC 48, piso 11. Medellín. Teléfono: 604 3561225 o en la Línea gratuita Nacional 018000522622. Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Defensora Principal: Dra. María Adelaida Calle Correa. Defensora Suplente: Dra. Ana Cristina Velásquez Cruz. Toda la información relativa a las funciones de la Defensoría, asuntos que le corresponde conocer y otros datos de interés puede consultarla en nuestra página web o ingresando al link <https://www.tuya.com.co/defensor-consumidor>