

Medellín, 31 de enero de 2.024

Señores  
JUNTA DIRECTIVA  
ASAMBLEA DE ACCIONISTAS  
COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.  
Ciudad

Referencia: Informe Defensoría del Consumidor Financiero 2.023

Respetados señores.

Para nosotros es un honor dirigirnos ante ustedes para presentar el informe que da cuenta de la gestión realizada durante el segundo semestre del año 2.023, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, Libro 34, Título 2, Capítulo I del Decreto 2555 de 2010 y el numeral 2.4 de la Circular Externa 013 de 2.022 expedida por la Superintendencia Financiera e incorporada en la Circular Externa 029 de 2.014, Circular Básica Jurídica.

En este sentido, manifestarles que esta nueva Defensoría del Consumidor Financiero dio inicio a sus funciones el 4 de julio de 2.023, una vez surtidos los trámites de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia, desempeñando su gestión con profesionalismo, objetividad e independencia, fieles al desarrollo del propósito que definimos para el periodo 2.023-2.025: *“Una Defensoría orientada al Consumidor Financiero, apalancada en un equipo humano experto, con tecnología y procesos fáciles y simples, proactivo a nivel regulatorio, y que propone alternativas de mejora para las entidades a las cuales les presta servicios”*

Hemos orientado los esfuerzos en iniciar la transformación y evolución de una institución que, al margen de su obligatoriedad por ley, represente con el mayor nivel al Consumidor Financiero de Tuya S.A. y que a su vez, mediante su función de Vocería, genere valor a la entidad proponiendo y recomendando la implementación de acciones que busquen mejorar, no sólo la atención de sus quejas/reclamos, sino también la prestación de sus servicios, productos y canales en beneficio de sus Consumidores.

Sin perjuicio de los avances que hemos logrado en estos pocos meses, debemos continuar trabajando con el mayor empeño para fortalecer esta institución y aprovechar todas las oportunidades de mejora, con la tecnología y las diversas herramientas de automatización y digitalización creadas en el mundo actual para permitir experiencias más ágiles, sencillas e innovadoras en la prestación de un servicio, en nuestro caso, la atención del Consumidor Financiero.

## **1. Aspectos más relevantes del Plan de Trabajo**

### **A. Equipo humano:**

La Defensoría conformó su equipo con profesionales calificados en diversas disciplinas, comprometidos y orgullosos de pertenecer a una institución que le presta servicios a TUYA S.A. y a las entidades del Grupo Bancolombia; por ello, conscientes de la necesidad de obtener el nivel que exige la atención de los Consumidores ante la innovación permanente y la creciente oferta de productos y servicios de la entidad, se hizo énfasis en los siguientes objetivos:

- Planes de capacitación en productos, servicios y canales de la entidad, el proceso de la Defensoría y temas regulatorios.
- Definición de estructura, los perfiles de cargo para funcionarios vinculados mediante contrato laboral y los perfiles para el personal contratado por prestación de servicios.

#### **B. Frente al Consumidor Financiero:**

Teniendo presente que el Consumidor Financiero es nuestra razón de ser, durante el segundo semestre nos enfocamos en evaluar las alternativas para mejorar su experiencia y disminuir las causas de inconformidad.

Adicionalmente, la Defensoría se enfocó en diseñar:

- Los modelos de comunicación para informar en detalle al Consumidor sobre cada una de las etapas que surte su queja ante la Defensoría.
- El contenido de las decisiones emitidas por la Defensoría, privilegiando la calidad, la sencillez y la claridad para el Consumidor.
- Mejorar el formulario de radicación de la queja que actualmente tiene TUYA en su página web y se continuará trabajando para ajustar su contenido e implementar un formulario autogestionable. El formulario tiene como objetivo que el Consumidor pueda conocer de antemano la información básica requerida para que la queja pueda iniciar su trámite ante la Defensoría y evitar su devolución.
- La información del buzón, principal canal para radicar las quejas ante el Defensor, para suministrarle al Consumidor el horario de atención de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- La Política de Protección de Datos Personales que regula el tratamiento de datos personales (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) de los Consumidores financieros de la Compañía, para ser publicada en el sitio del Defensor del Consumidor ubicado en la página web de TUYA. Adicionalmente, se elaboraron las autorizaciones requeridas del Consumidor durante el trámite de su queja/reclamo, para: i. El formato de radicación de las quejas y ii. Las Audiencias de Conciliación.

#### **C. Proceso, información y automatización:**

Se revisó el proceso para la atención de las quejas/reclamos de los Consumidores, considerando necesario efectuar recomendaciones e implementar ajustes y mejoras en el siguiente sentido:

- Se definió el proceso para la atención de las solicitudes presentadas por los Consumidores que no tuvieran la naturaleza de queja/reclamo.
- Se diseñaron nuevos indicadores de proceso y resultado que permitieron: i. Conocer las etapas del proceso que requirieron intervención y mejoras de cara al Consumidor Financiero, ii. Evaluar con claridad la gestión de la Defensoría, iii. Conocer con mayor precisión el tiempo de ciclo y iv. Conocer el estado y situación en que se encontraban las quejas al momento de inicio de la gestión.
- En cumplimiento de la Circular Externa 023 de 2.021, Smartsupervision, se presentó la recomendación para complementar la categorización de las quejas, acorde con la actualización de los conceptos de Producto y Motivo que la Superintendencia definió para sus reportes de información. Smartsupervision es un desarrollo tecnológico diseñado por la Superintendencia Financiera de Colombia para contar con información oportuna y actualizada sobre la gestión de las quejas o reclamaciones interpuestas por los Consumidores Financieros ante las entidades vigiladas. Con fundamento en lo anterior, se invitó a TUYA para revisar los reportes de las quejas de la Defensoría.

- Se recomendó hacer ajustes al aplicativo de la entidad a través del cual se tramitan las quejas de la Defensoría.
- Se implementaron los protocolos de suministro de información entre la Defensoría y la entidad para disminuir las solicitudes de información a la entidad y reducir los tiempos de respuesta en la atención de la queja/reclamo.
- Se documentaron todos los procesos de las quejas y reclamos, así como el de las audiencias de conciliación celebradas en la Defensoría.
- Se revisó el sitio de contenido de la Defensoría, publicado en las páginas web de TUYA, solicitando ajustes en la información que permitirán direccionar correctamente las solicitudes que no corresponden a asuntos de competencia de la Defensoría.

#### D. Función de Vocería.

Según lo establecido en las normas legales citadas, la Defensoría cumplió con la obligación de presentar las vocerías y recomendaciones correspondientes según el informe.

#### E. Conciliaciones

Dando cumplimiento a la Ley 2220 de 2.022, se revisó el proceso de audiencias de conciliación ante la Defensoría y se elaboraron los protocolos para su atención.

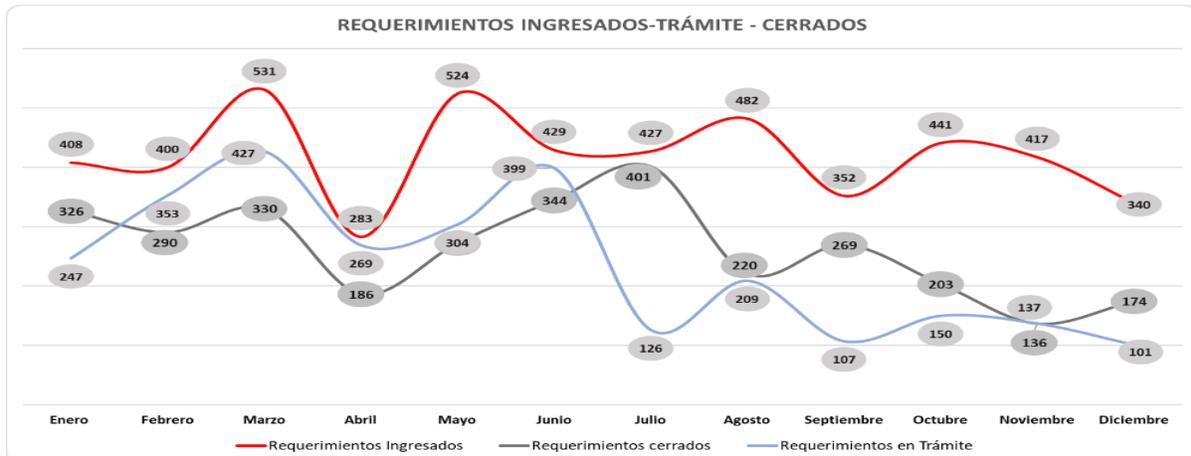
### 2. Estadísticas de reclamos

A continuación, presentamos las estadísticas junto con el análisis cuantitativo y cualitativo de las quejas/reclamos tramitados durante el período comprendido entre el 4 de julio y el 31 de diciembre. Con respecto al período comprendido entre el 1° de enero y el 30 de junio solo se mencionan los indicadores reportados por la Defensoría anterior a la entidad, información que en conjunto permita conocer el comportamiento anual de las quejas/reclamos tramitados por ambas Defensorías.

Es importante anotar que esta Defensoría revisó la clasificación de los motivos de las quejas, las formas de terminación del proceso, entre otros, para adecuar los aplicativos a través de los cuales se han gestionado las quejas de la Defensoría, de manera que permitan obtener la información y estadísticas requeridas por la Circulares Externas 023 de 2021 y 013 de 2.022 de la Superintendencia Financiera.



En el primer semestre el promedio de **correos recibidos** por mes fue de 981 y en el segundo semestre fue de 956. El volumen de **correos recibidos** en el buzón de la Defensoría tuvo una disminución del 2,54% en el semestre II con respecto al semestre I de 2.023.



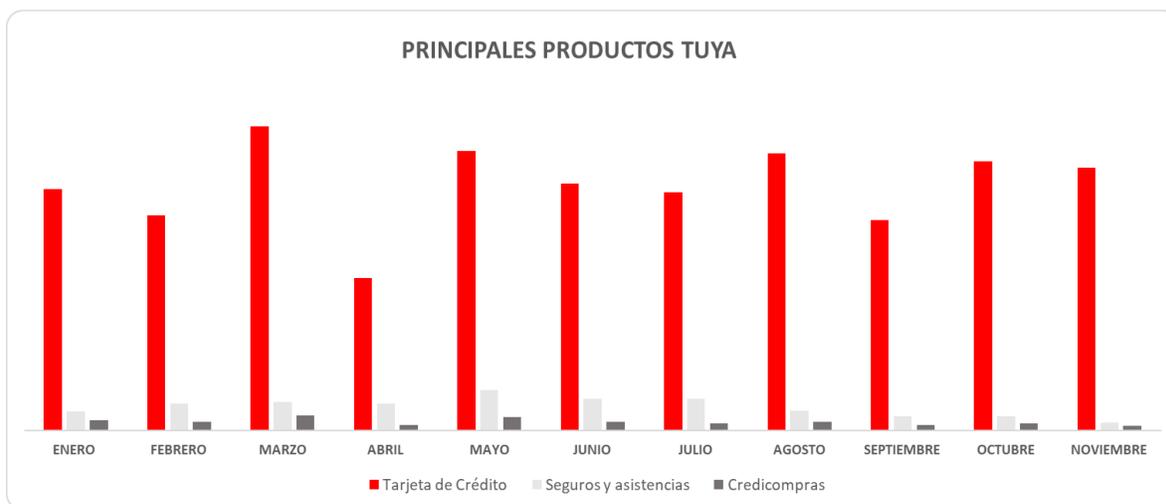
El promedio de requerimientos ingresados por mes en el semestre I fue de 429 y en el semestre II el promedio fue de 410. El volumen de requerimientos ingresados durante el semestre II de 2023 tuvo una disminución del 4,42% comparado con las cifras del semestre I del 2023.

Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Requerimientos Ingresados 2022	255	275	311	277	278	331	355	446	515	504	357	337
Requerimientos Ingresados 2023	408	400	531	283	524	429	427	482	352	441	417	340
Crecimiento anual mes 2023/ vs mismo mes 2022	60%	45%	71%	2%	88%	30%	20%	8%	-32%	-13%	17%	1%
Crecimiento mes anterior 2023		-2%	33%	-47%	85%	-18%	0%	13%	-27%	25%	-5%	-18%

Durante el semestre II de 2023 hubo una reducción de 2% sobre el total de requerimientos del mismo periodo 2022, pasando de 419 casos promedio mes a 409 en 2023.

## 2.1 Principales motivos de quejas/reclamos y productos/canales afectados

Los siguientes fueron los productos y motivos más destacados en el semestre I y II de 2.023:



## Semestre I

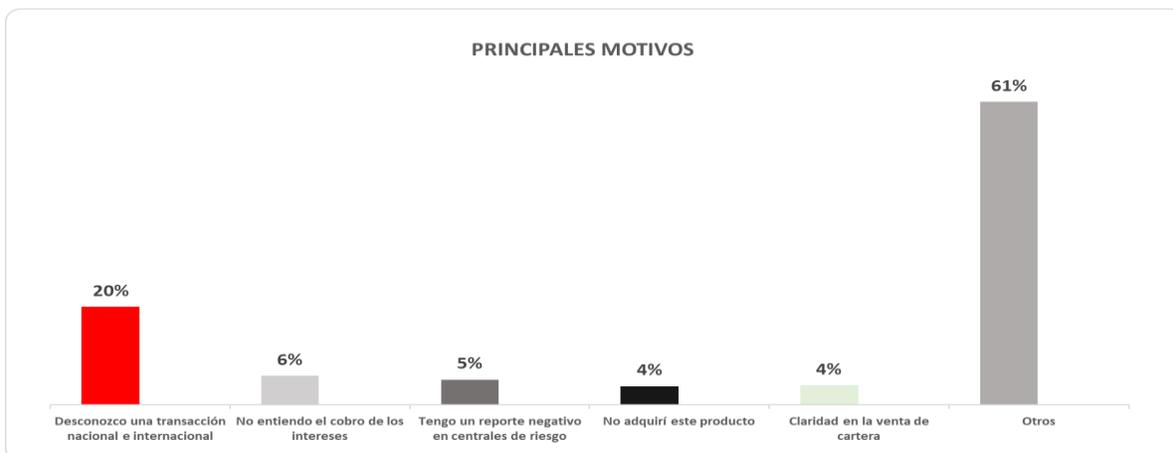
En el semestre I el producto **tarjeta de crédito** tuvo la mayor participación mensual en el número de quejas radicadas, con un total de 2.030 equivalente al 79% del total, seguido por **seguros y asistencias** con 247 quejas que representaron el 10% y **credicompras** con 91 quejas equivalente al 4%.

Dentro del total de quejas/reclamos de tarjeta de crédito, la **tarjeta de crédito Éxito Gold Mastercard** presentó el mayor número de reclamaciones con 542, seguida por la **Tarjeta Éxito marca privada** con 450 y la **Tarjeta Alkosto Mastercard** con 315.

## Semestre II

En el semestre II el producto **tarjeta de crédito** fue el que tuvo mayor participación mensual en el número de quejas radicadas, con un total de 2.080 que representó un 85% del total, seguido por **seguros y asistencias** con 145 quejas equivalente al 6% y **credicompras** con 57 quejas equivalente al 2%.

Dentro del total de quejas/reclamos de tarjeta de crédito, la **tarjeta de crédito Éxito Gold Mastercard** presentó el mayor número de reclamaciones con 422, seguida por la **Tarjeta Alkosto MasterCard** con 408 reclamaciones y la **Tarjeta Éxito marca privada** con 394 alcanza el tercer renglón.



Del total de quejas recibidas, los siguientes motivos tuvieron la siguiente participación: 1) “Desconocimiento de transacciones” con el 20%, así: “Desconozco una transacción nacional” el 15% y “Desconozco una transacción internacional” el 5%, 2) “No entiendo el cobro de los intereses” con el 6%, 3) “Tengo un reporte negativo en centrales de riesgo” con el 5%, 4) “No adquirí el producto” con el 4%, 5) “Claridad en la venta de cartera” con el 4% y en el motivo “otros” con un 61% comprende principalmente: “No recibí el producto” con un 3%, “Mi deuda no disminuye” con el 3%, “Me están generando cuota de manejo” con el 3%, “No me han aplicado el pago” con el 3%, el resto de los motivos tienen porcentajes menores.

## 2.2 Análisis de Causa Raíz (Semestre II)

Para el período del 4 de julio al 31 de diciembre de 2023, en la Defensoría del Consumidor Financiero de Tuya S.A., el producto tarjeta de crédito tuvo mayor participación mensual en el número de quejas radicadas, con un total de 2.080, equivalente al 85%.

La tarjeta de crédito Éxito Gold Mastercard tuvo 422 quejas, seguida de la Tarjeta Alkosto Mastercard con 408 quejas y la Tarjeta Éxito marca privada con 394 quejas.

El motivo “Desconozco una transacción nacional e internacional” tuvo una participación del 20% sobre el total de quejas recibidas, seguido por el motivo “No entiendo el cobro de los intereses” con una participación del 6% y “Tengo un reporte negativo en centrales de riesgo” con una participación del 5%.

Respecto al desconocimiento de transacciones, se encontró que en su mayoría obedecen a fraudes en los cuales el cliente reconoce haber compartido o confirmado con terceros los datos de su tarjeta de crédito y los OTPs (contraseñas de único uso); por lo anterior, se recomienda mantener y reforzar programas de educación financiera en materia de seguridad y confidencialidad de la información.

Respecto al motivo “No entiendo el cobro de los intereses”, la Defensoría ha evidenciado que las inconformidades no se refieren a una indebida liquidación de intereses, sino que al Consumidor le genera confusión el cobro de los intereses causados entre la fecha de corte de la tarjeta de crédito y las fechas de pago.

Por su parte, el motivo “Claridad en la venta de cartera”, obedece a solicitudes de información respecto al reporte negativo ante los operadores de información cuando la cartera ha sido vendida por Tuya a un nuevo acreedor.

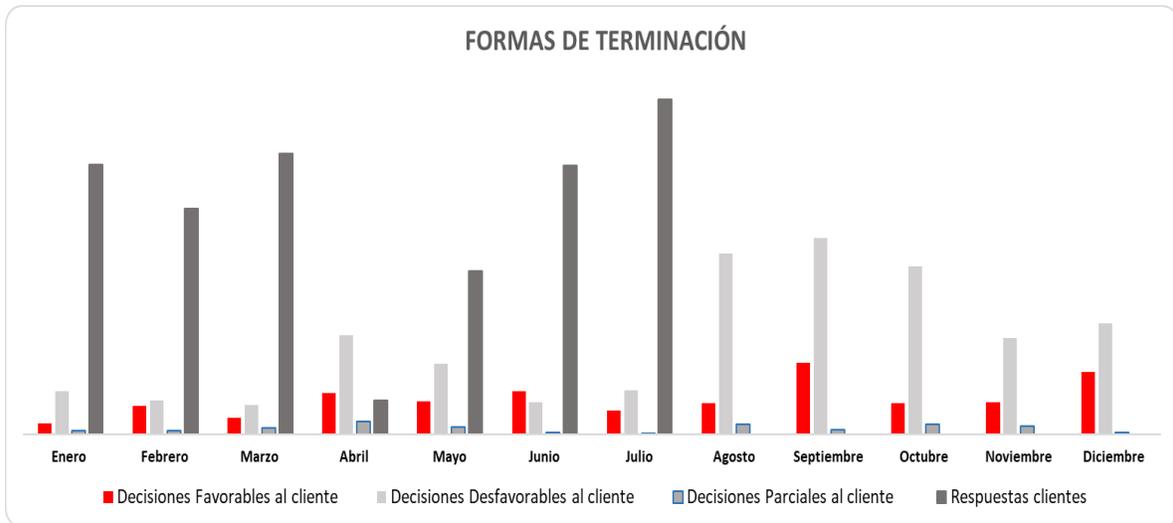
Respecto a las decisiones favorables emitidas por la Defensoría para los Consumidores Financieros, informamos que en su mayoría obedecieron a casos en los cuales hubo reclamación por fraude.

## 2.3 Formas de terminación del trámite:

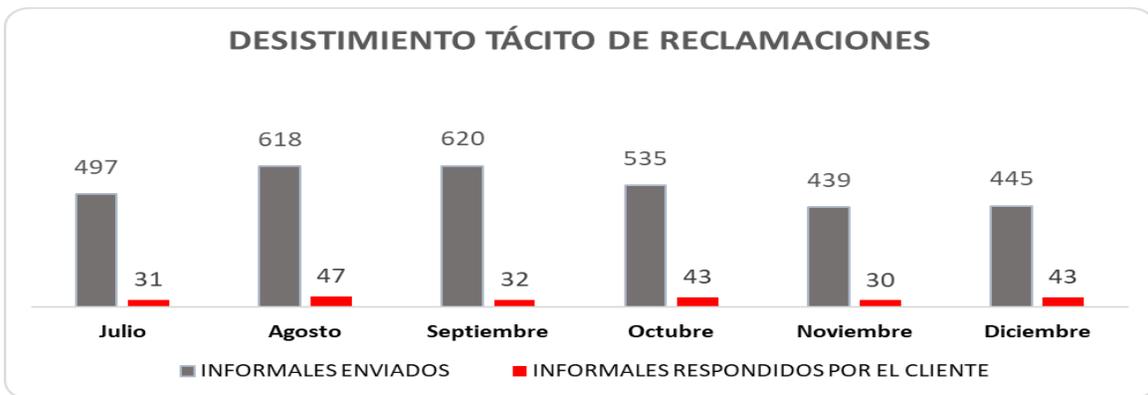
En el semestre I y durante el mes de julio, las formas de terminación de las reclamaciones fueron: **decisión, rectificación y respuesta.**

A partir del mes de agosto, la Defensoría no se consideró dentro de las formas de terminación la “**respuesta**”, en la medida en que estas correspondían a aclaraciones frente a solicitudes de clientes que, de acuerdo con la definición contenida en la Ley 1328 de 2009, no tenían la naturaleza de quejas/reclamos y por lo tanto empezaron a ser atendidas directamente por la entidad.

En el semestre II, el 26.6% (287 quejas) correspondieron a decisiones favorables al Consumidor, totales y parciales, el 20% (216 quejas) a las rectificaciones efectuadas por la entidad y el 73.4% (791 quejas) fueron pronunciamientos desfavorables al Consumidor Financiero.



## 2.4 Desistimientos del Consumidor Financiero



MES	INFORMALES ENVIADOS	INFORMALES RESPONDIDOS POR EL CLIENTE	DESISTIMIENTO %
Julio	497	31	94%
Agosto	618	47	92%
Septiembre	620	32	95%
Octubre	535	43	92%
Noviembre	439	30	93%
Diciembre	445	43	90%

Se entiende que el Consumidor Financiero ha desistido la queja/reclamo, cuando no da respuesta en los 8 días hábiles siguientes, a la solicitud de información que le hace la Defensoría (informal), en los eventos en los que se requiere para poder proceder con la admisión y el análisis de su reclamación.

Aclarado lo anterior, informamos que durante el semestre II se presentó un desistimiento tácito del 93% del total de correos enviados a los Consumidores Financieros solicitándoles información.

## 2.5 Reporte de reincidencias.

No se evidenciaron reincidencias durante el Semestre II.

## 2.6 Relación y breve descripción de los casos en los que la entidad:

- **Consideró que el DCF carecía de competencia:** No se evidenciaron casos en que la entidad considerara que el Defensor carecía de competencia. Por el contrario, en el semestre II, es la Defensoría la que detecta requerimientos admitidos con antelación a este periodo y que se enmarcaban en las causales de no competencia contenidas en el artículo 14 de la Ley 1328 de 2009.
- **No colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida:** No se evidenciaron casos en que la entidad no hubiera colaborado con la Defensoría para el suministro de la información necesaria para la atención y trámite de las quejas/reclamos.
- **No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del Consumidor Financiero:** No se evidenciaron casos en que la entidad no aceptara el pronunciamiento del Defensor a favor del Consumidor.

## 2.7 Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el Defensor del Consumidor Financiero, a su juicio, considere de interés general.

Durante el semestre II no se presentaron requerimientos que la Defensoría considerara de interés general.

## 3. Función de Vocería

Conscientes de la importancia de esta función de Vocería, la Defensoría durante su gestión presentó a la entidad las siguientes recomendaciones y conceptos:

### 3.1 Pronunciamientos y Conceptos

La Defensoría realizó varias reuniones con la entidad, presentando recomendaciones en los siguientes aspectos:

1. Tarjeta de Crédito:
  - a. Fraudes: Se revisaron los conceptos de perfil transaccional y las políticas de atención de los eventos de fraude, protocolos para el suministro y contenido de la información que se le entrega a la Defensoría para la atención de las quejas.
  - b. Políticas para el otorgamiento de extracupos.
  - c. Se revisó con TUYA el proceso de migración de la Tarjeta Privada a tarjeta franquiciada.
2. Extractos: si bien se encuentra publicada la tasa efectiva anual en los extractos, se recomendó incluirla en cada una de las utilidades, adicional a la tasa nominal.
3. Inclusión de los derechos de petición que correspondieran a quejas dentro del reporte a Smartsupervision.
4. Se revisó con TUYA la clasificación de quejas y el reporte de las mismas a Smartsupervision.
5. Página web de TUYA:
  - a. Mayor visibilidad para el Consumidor de la vigencia de los contratos/reglamentos con el objetivo que éste pueda verificar los documentos contractuales en sus diferentes versiones.
  - b. La modificación de la información de la Defensoría del Consumidor Financiero en la página de contenidos de la entidad.

6. Mejoras en el aplicativo para la atención de las quejas y su clasificación (categorización) la automatización de ciertas etapas del proceso, los protocolos de intercambio de información para la atención de quejas/reclamos por parte de la Defensoría, entre otros.

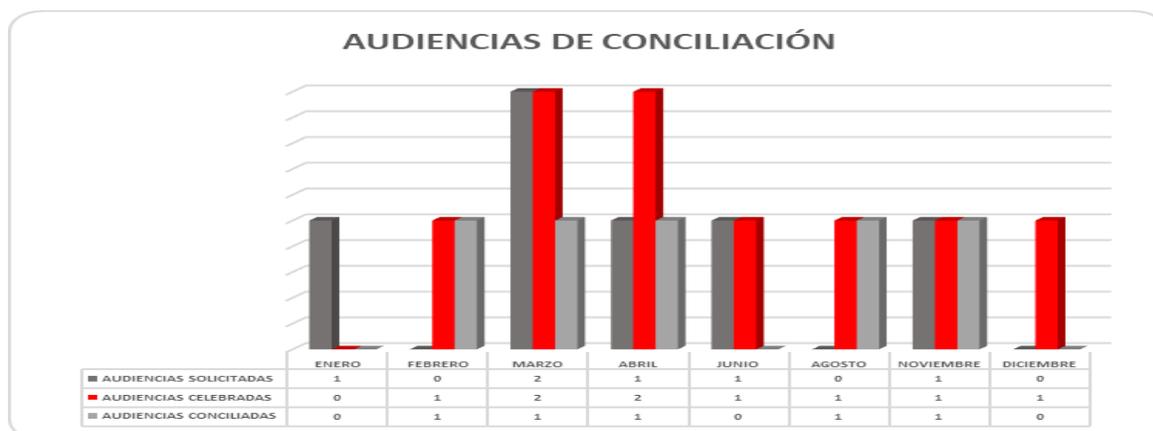
Es importante anotar que la entidad ha acogido las diferentes recomendaciones de la Defensoría, ha diseñado los planes de acción para su cumplimiento, algunos de los cuales se encuentran ejecutados y otros se encuentran en etapa de implementación.

### 3.2 Revisión de contratos de adhesión y prácticas y cláusulas abusivas.

Se revisaron los contratos y reglamentos de Tarjeta de Crédito que tiene disponibles TUYA para los clientes, recomendando dar mayor claridad en materia de extracupos y la cláusula de responsabilidad frente a la realización de transacciones.

De otro lado, esta Defensoría no evidenció prácticas abusivas frente al Consumidor Financiero.

## 4. Función de Conciliación



*Durante el 2023 se solicitaron 6 audiencias, se celebraron 9 (3 solicitadas el año anterior) y 5 de ellas finalizaron con acuerdo de conciliación.*

## 5. Reuniones con la Revisoría, auditoría y las áreas internas de la organización

- **Comités mensuales:** Con la participación de TUYA, la Defensoría presentó los principales indicadores de proceso y de resultado, se analizaron y se hizo seguimiento a los temas relevantes y a los compromisos periódicos de la entidad. A estas reuniones asistieron las áreas internas definidas por la entidad: Cumplimiento, Jurídica, Gestión-Solución de Requerimientos, Servicio al Cliente, Auditoría, entre otras.
- **Revisoría Fiscal:** Le fueron presentados los principales indicadores y el desarrollo de la gestión de la Defensoría durante el período comprendido entre el 4 de Julio y el 30 de noviembre de 2.023.

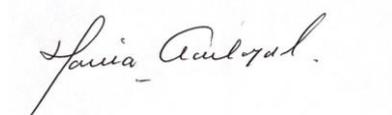
## 6. Solicitudes a la entidad sobre requerimientos humanos y técnicos.

La entidad dispuso para la prestación del servicio de la Defensoría del Consumidor Financiero la infraestructura tecnológica. La adopción de tecnologías que permitan la automatización del proceso seguirá siendo un factor relevante en la evolución de la institución de esta Defensoría, razón por la cual, se identificaron y socializaron con la entidad las necesidades requeridas para la obtención de estas mejoras.

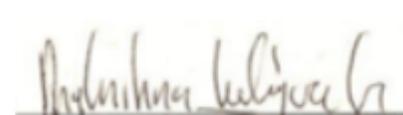
## 7. Agradecimientos a la Defensoría

Un agradecimiento a TUYA S.A. por su permanente disposición y compromiso en acoger las recomendaciones de la Defensoría y a todos los que han reconocido esta labor y han visto en nosotros un vocero en la solución de sus inconformidades.

Atentamente,



María Adelaida Calle Correa  
Defensora Principal



Ana Cristina Velásquez Cruz  
Defensora Suplente