**INFORME DEL REPRESENTANTE LEGAL SOBRE RECOMENDACIONES DEL
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO AL SISTEMA DE ATENCIÓN AL
CLIENTE (SAC)
COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO TUYA S.A.
AÑO 2023**

De conformidad con lo estipulado en el numeral 1.7.3. de la Parte I, Título IV, Capítulo II de la Circular Externa 014 de 2014, y a lo dispuesto en el numeral 2.7.3.3 de la Parte I Título III, Capítulo II de la Circular Externa 013 de 2022, emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, nos permitimos presentar los planes de acción definidos e implementados por nuestra Compañía respecto de las recomendaciones realizadas por el Defensor del Consumidor Financiero en su informe anual correspondiente al 2023.

Es importante mencionar que de manera bimestral Tuya y la Defensoría del Consumidor Financiero (en adelante la Defensoría), realizan reuniones con la finalidad de compartir información acerca de las tipologías de requerimientos recibidos por dicho canal, así como la revisión del comportamiento de estos dentro de los periodos evaluados, el indicador de favorabilidad y el índice de reclamaciones por producto. Asimismo, durante las reuniones se han puesto de presente, tanto por parte de la Defensoría como por la administración, distintos temas de interés para el consumidor financiero, así como la evaluación de problemáticas y la definición de planes de acción.

Teniendo en cuenta el nombramiento de la nueva Defensoría efectuado por la Asamblea Ordinaria de Accionistas el 15 de marzo de 2023, luego de surtirse el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera, la Doctora Maria Adelayda Calle Correa asumió las funciones como Defensora del Consumidor Financiero de Tuya y la Doctora Ana Cristina Velásquez Cruz, asumió sus funciones como Defensora Suplente.

Cabe destacar que Tuya realizó un proceso de empalme mediante el cual propició distintas capacitaciones al equipo de la nueva Defensoría relacionadas con los productos, servicios, canales de la entidad, entre otros temas. Asimismo, dispuso de todos los recursos financieros necesarios para garantizar que la Defensoría contara con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones. Para dicha asignación de recursos, se tuvo en consideración el número de clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año. Asimismo, nuestra Compañía dispuso personal de apoyo permanente para atender dudas o necesidades operativas.

Adicionalmente, Tuya realizó de la mano de la nueva Defensoría, la revisión del Plan de Trabajo, con el fin de alinear expectativas y definir indicadores de gestión, así como del equipo humano que apoya su labor con el fin de propender el cumplimiento adecuado de sus funciones.

A continuación, nos pronunciamos respecto de cada una de las recomendaciones realizadas por la Defensoría en su informe del año 2023:

1. Información publicada en los diferentes canales sobre la Defensoría del Consumidor Financiero.

Con ocasión al cambio de Defensoría ya mencionado, nuestra Compañía realizó la correspondiente actualización de esta información en los diferentes canales. Asimismo, durante lo corrido del segundo semestre de 2023, Tuya atendió cada una de las recomendaciones realizadas por la Defensoría con el fin de brindar una mayor claridad a la información publicada en la página web relacionada con los productos financieros de la Compañía y la figura del Defensor. En este sentido, se realizaron algunos ajustes atendiendo a mejores prácticas, a saber: (i) se reforzó la visibilidad de la vigencia de los contratos/reglamentos con el objetivo que el Consumidor pueda verificar los documentos contractuales en sus diferentes versiones; (ii) se mejoró el formulario de radicación de reclamaciones ante el Defensor del Consumidor Financiero; (iii) se incluyó en dicho formato las autorizaciones para el tratamiento de datos personales y (iv) se incluyó también en el formulario mencionado la política de Protección de Datos de la Defensoría.

2. Respeto a la gestión, homologación y clasificación de PQRS:

Durante el año 2023, nuestra Compañía atendió las recomendaciones realizadas por la Defensoría en materia de mejoras técnicas en el aplicativo para la atención de las quejas y su clasificación y categorización. Asimismo, con el equipo de la Defensoría se ajustaron los protocolos de intercambio de información para la atención de quejas.

Cabe mencionar que para los meses de octubre y noviembre del 2023, Tuya realizó un cambio de herramienta para la gestión de PQRS, lo cual facilitó la gestión de la Defensoría respecto de la descarga autónoma de información, la generación de reportes, y el seguimiento a los casos, entre otros.

3. Respeto de la función de Vocería, pronunciamientos y conceptos:

El 31 de julio de 2023 la Compañía recibió la primera Vocería por parte de la Defensoría, con las siguientes recomendaciones y comentarios: i) efectuar revisión de la clasificación de los Derechos de Petición en la plataforma de Smartsupervision; ii) publicación, en los extractos, de la tasa de interés en términos efectivos anuales correspondiente a cada una de las utilidades realizadas con tarjetas de crédito; iii) publicación de vigencia y la fecha de la última actualización los contratos y/o reglamentos de los productos financieros ofrecidos por Tuya; iv) validación de los protocolos comerciales en el proceso de migración de tarjeta de marca privada a franquiciada, de modo que se suministre a los clientes la información de manera clara, oportuna y veraz, y que dicho proceso no implique una desmejora de condiciones financieras; y, v) validar que se cumplan los

requisitos de estudio previo de la capacidad de endeudamiento y notificación previa al tarjetahabiente, con ocasión de aumentos de cupos.

Al respecto, el 22 de agosto de 2023, nuestra Compañía se pronunció frente a cada uno de los puntos mencionados, así:

i) Se vienen clasificando los derechos de petición conforme a la naturaleza de la solicitud, atendiendo a las instrucciones emitidas por la Superintendencia Financiera; ii) Tuya incluye en los extractos de tarjetas de crédito la tasa de interés efectiva anual correspondiente al periodo objeto del extracto y la tasa nominal mensual respecto de las transacciones antiguas. Sin embargo, se informó a la Defensoría que la Compañía está en proceso de migración a una nueva plataforma que permitirá incluir la tasa efectiva anual respecto de las transacciones antiguas, en el detalle de todas las transacciones; iii) se ajustaron los formatos de contratos y reglamentos para que sean más notorias las vigencias de estos; iv) desde el momento en que se dio inicio al proceso de migración de clientes de la tarjeta marca privada a tarjetas franquiciadas, Tuya desarrolló un producto que no desmejorara las condiciones inicialmente pactadas. Asimismo, el proceso y marcos de actuación tuvieron como premisa fundamental el suministro de información clara, transparente y oportuna; v) respecto de las políticas de extracupos, se informó a la Defensoría que según el Acuerdo de Apertura de Crédito, Tuya está facultada para realizar extracupos hasta por un monto determinado e informado de manera previa al consumidor, lo cual se refleja en campañas específicas para que los consumidores puedan, en temporadas definidas, utilizar sus productos sin presentar fricciones, campañas que están precedidas del análisis de riesgo de crédito que realiza la entidad. Por otro lado, en lo que concierne a aumentos de cupos, diferentes a extracupos, se precisa que Tuya efectúa análisis previo de riesgos y notificación previa al cliente, quien deberá manifestar su aceptación para que el aumento sea efectivamente aplicado, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

4. Controles y monitoreos para mitigación del fraude.

En el mes de octubre de 2023 se llevó a cabo una sesión de trabajo con la Defensoría en la cual se expusieron los principales aspectos relacionados con la gestión integral del fraude en Tuya, con el fin de resolver algunas inquietudes planteadas por la Defensoría sobre el tema. En este sentido, se informó sobre la relevancia que tiene para nuestra Compañía el riesgo de fraude, el cual está catalogado como uno de los 10 riesgos empresariales, motivo por el cual, cobra especial relevancia el fortalecimiento de todas las estrategias y herramientas que apoyan la mitigación de dicho riesgo y, las iniciativas de educación financiera que buscan sensibilizar a nuestros consumidores frente a la importancia del cuidado de sus datos, el riesgo al que se exponen al proporcionar la información de sus productos y las diferentes técnicas usadas por los defraudadores para lograr acceder a su información sensible.

Asimismo, se informó que durante el año 2023 continuamos fortaleciendo las capacidades analíticas en los procesos de detección de fraudes, lo que ha permitido

lograr una mayor precisión en el análisis del comportamiento transaccional de nuestros clientes. Igualmente, continuamos realizando seguimiento al desempeño de las reglas de monitoreo parametrizadas y evaluando, constantemente, las nuevas tipologías para mejorar la seguridad y experiencia de nuestros clientes.

Lo anterior, nos permitió obtener resultados muy positivos en los indicadores que miden la gestión del fraude, siendo algunos de los más relevantes el porcentaje de su detección, el cual tuvo un desempeño superior al 75%. Asimismo, el indicador de falso positivo que mide la efectividad de las reglas de monitoreo obtuvo un desempeño de 9:1, situándonos de manera favorable en comparación con los estándares de la industria.

Es importante resaltar que el actuar de nuestra Compañía ha estado enfocado en el principio del trato justo, razón por la cual se propende en todo momento por atender de las necesidades y expectativas de los consumidores financieros, brindar acceso a información clara, transparente y oportuna, así como garantizar el ejercicio oportuno de sus derechos a través de un adecuado proceso de atención de quejas o reclamos.

Por otro lado, en lo que concierne al plan de trabajo presentado por la Defensoría, nos permitimos manifestar que el mismo se ha venido implementando según lo previamente definido, resaltando que durante el año 2023, se presentó la transición a la nueva Defensoría sin que se presentaran impactos de cara al Consumidor Financiero. Finalmente, expresamos nuestro agradecimiento respecto de los hallazgos y recomendaciones realizados por la Defensoría durante el año 2023.

Cordialmente,

CARLOS IVÁN VILLEGAS RODRÍGUEZ
Presidente