

Medellín, 14 de enero de 2025

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

Referencia: Informe Defensoría del Consumidor Financiero 2.024

Respetados señores.

En cumplimiento de 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 de Colombia e incorporada en la Circular Externa 029 de 2.014, Circular Básica Jurídica, nos permitimos presentar el informe de la gestión realizada por la Defensoría del Consumidor Financiero de TUYA S.A. durante el año 2.024.

En primer lugar, es fundamental destacar que la Defensoría ha mantenido su compromiso con la transformación enfocada en el Consumidor Financiero, trabajando continuamente en mejorar la comunicación con los Consumidores a través de decisiones más simples, la optimización de los procesos de gestión y la incorporación de una dinámica proactiva en la presentación de recomendaciones y vocerías dirigidas a la Entidad.

Las acciones han estado igualmente orientadas a abordar la causa raíz de las quejas y reclamos, así como a mejorar los procesos, no solo para garantizar el cumplimiento normativo, la disminución en las inconformidades presentadas por los Consumidores, la adecuada prestación de los servicios y productos financieros ofrecidos, sino también para que la función del Defensor se desempeñe de manera más efectiva y eficiente.

Sin lugar a duda se ha fortalecido la institución, no obstante, tenemos grandes retos y oportunidades para seguir implementando cambios en beneficio de los Consumidores Financieros, tales como: i) Evolucionar en el canal de acceso de los Consumidores a la Defensoría, y ii) Automatización de las etapas del proceso para la disminución de cargas operativas, entre otros.

En este orden de ideas, a continuación, presentamos la gestión, evolución, implementación y resultados del Plan de Trabajo presentado a la Entidad en febrero de 2023, cuya ejecución ha sido complementada durante este segundo año de designación.

## Contenido

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 1.     | Plan de trabajo 2.023-2.025 .....   | 4  |
| 2.     | Función de atención de quejas y reclamos. ....  | 4  |
| 2.1.   | Estadísticas de reclamos. ....  | 4  |
| 2.2.   | Correos recibidos a través del Buzón de la Defensoría. ....   | 4  |
| 2.3.   | Quejas/reclamos. ....   | 6  |
| 2.4.   | Principales motivos de quejas/reclamos y productos/canales afectados. ....  | 6  |
| 2.5.   | Análisis de la causa raíz. ....   | 7  |
| 2.6.   | Formas de terminación del trámite. ....   | 8  |
| 2.6.1. | Decisiones frente al Consumidor Financiero .....  | 10 |
| 2.6.2. | Rectificaciones por parte de la Entidad. ....   | 10 |
| 2.6.3. | Desistimientos del Consumidor Financiero. ....  | 11 |
| 2.7.   | Reporte de reincidencias. ....  | 12 |
| 2.8.   | Relación y breve descripción de los casos en los que la Entidad: .....  | 12 |
| 2.8.1. | Consideró que el Defensor del Consumidor Financiero carecía de competencia: .   | 12 |
| 2.8.2. | No colaboró con el Defensor del Consumidor Financiero: .....  | 12 |
| 2.8.3. | No aceptó el pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero a favor del Consumidor Financiero: .....  | 12 |
| 3.     | Función de Vocería - Conceptos y Solicitud de información. ....   | 12 |
| 3.1.   | Recomendaciones relacionadas con el Proceso. ....   | 12 |
| 3.1.1. | Adecuación del aplicativo Salesforce CRM para el cumplimiento de las etapas establecidas en el Decreto 2555 de 2010 para la Defensoría el Consumidor Financiero. .... | 12 |
| 3.1.2. | Notificación de Prórroga al Consumidor Financiero: .....  | 13 |
| 3.1.3. | Categorización de las quejas/reclamos para su implementación en el aplicativo Salesforce CRM. ....  | 13 |
| 3.1.4. | Atención de derechos de petición y transmisión de información de la Defensoría del Consumidor Financiero a <i>Smartsupervision</i> . ....                             | 13 |
| 3.1.5. | Contingencia por eventual indisponibilidad de Salesforce CRM. ....  | 13 |
| 3.2.   | Contratos de adhesión y Cláusulas y Prácticas abusivas. ....  | 14 |
| 3.3.   | Relación y descripción de las prácticas indebidas, ilegales, no autorizadas o inseguras que haya detectado dentro del periodo respectivo. ....                        | 14 |
| 3.4.   | Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el Defensor del Consumidor Financiero, a su juicio, considera de interés general. ....                       | 14 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 3.5.   | Comentarios a Proyectos normativos y seguimiento a las normas.....  | 14 |
| 3.5.1. | Cumplimiento de la Ley 2300 de 2023 y la Resolución 7356 de 2024 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.....  | 15 |
| 3.5.2  | Seguimiento e implementación de modificaciones y adiciones normativas sobre Cláusulas y Prácticas abusivas.....   | 15 |
| 4.     | Función de Conciliación.....  | 15 |
| 5.     | Conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al Consumidor Financiero, y otras oficinas, dependencias o funcionarios de la Entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del Defensor del Consumidor. .... | 16 |
| 5.1.   | Comités mensuales.....  | 16 |
| 5.2.   | Revisoría Fiscal.....   | 16 |
| 5.3.   | Reuniones con otras áreas de la Entidad.....  | 16 |
| 6.     | Solicitudes a la Entidad sobre requerimientos humanos y técnicos.....   | 16 |
| 7.     | Agradecimientos a la Defensoría .....   | 17 |

## **1. Plan de trabajo 2.023-2.025**

Durante el año 2.024 la Defensoría ha enfocado su gestión en los diferentes frentes del plan de trabajo presentado, con especial énfasis en el “Consumidor Financiero” y los temas asociados a “Procesos e Información” con el fin de que, a través de los canales de recepción y la nueva herramienta dispuesta por la Compañía para el trámite de quejas y reclamos, se logren incorporar procesos de automatización, autogestión y tracking que permitan al Consumidor Financiero una experiencia más sencilla e información permanente de su trámite, así como la optimización del tiempo con respecto a las gestiones operativas en cabeza de la Defensoría, de manera que se obtenga el oportuno cumplimiento de las etapas establecidas en el trámite especial del Decreto 2555 de 2.010.

## **2. Función de atención de quejas y reclamos.**

### **2.1. Estadísticas de reclamos.**

Presentamos a continuación las estadísticas de los requerimientos radicados como quejas o reclamos por los Consumidores Financieros de Tuya S.A., durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2.024, junto con el análisis cuantitativo y cualitativo de las quejas/reclamos tramitados.

En este sentido es importante tener presente lo que de conformidad con el artículo 2, literal g) de la Ley 1328 de 2009 se debe entender por queja o reclamo:

*“g) **Queja o reclamo:** Es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor Financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una Entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta, del defensor del consumidor Financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda.”.*

Es importante anotar que la Defensoría recibió a través de su buzón correos de diferente naturaleza, vale decir, trámites de autoridades administrativas y jurisdiccionales, solicitudes de información de Consumidores trasladadas a la Entidad para la respectiva gestión bajo la calificación de “Atención directa”, e inconformidades de Consumidores que pudieron dar lugar a admisión o inadmisión, atendiendo lo dispuesto por el Art. 14 de la Ley 1328 de 2.009.

### **2.2. Correos recibidos a través del Buzón de la Defensoría.**

El acceso de los Consumidores Financieros a la Defensoría se realiza a través del buzón [defensordelconsumidor@tuya.com.co](mailto:defensordelconsumidor@tuya.com.co).

El volumen de correos recibidos durante el año 2.024 ascendió a **9.737**.

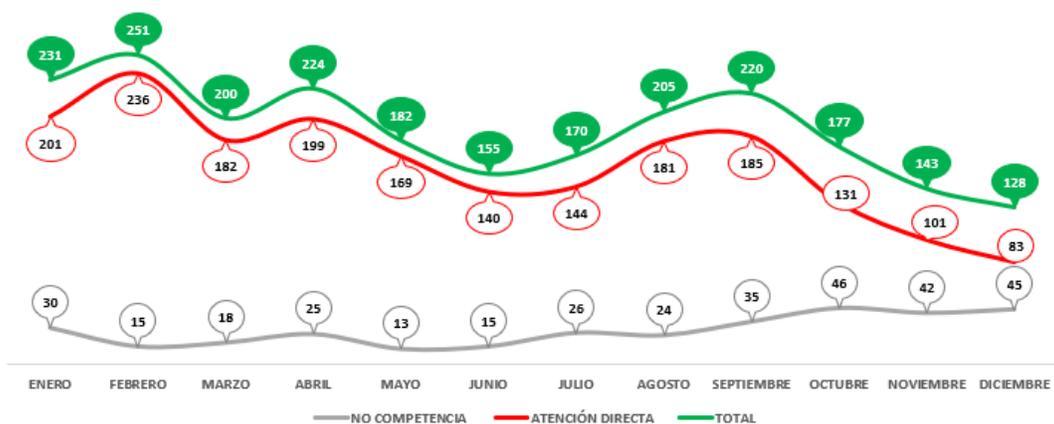
**CORREOS RECIBIDOS BUZÓN**



De acuerdo con la naturaleza de los correos recibidos, se tiene lo siguiente:

- El **53,81%**: 5.240 correos correspondieron a:
  - 2.954 (30.33%) quejas/reclamos calificados como Admitidos y Antes de Admitir que fueron atendidos por la Defensoría del Consumidor Financiero.
  - 1.952 (20.04%) asuntos para Atención Directa de TUYA S.A.
  - 334 (3.43%) requerimientos excluidos por ley de la competencia de la Defensoría, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1328 de 2.009.
- El **46,19%**: 4.497 correspondieron a Informales, por no cumplir con los requisitos mínimos de ley para iniciar el trámite ante la Defensoría.

A continuación, se observa el volumen mensual de requerimientos ingresados a través del canal del Defensor del Consumidor Financiero, correspondientes a asuntos de No competencia y Atención Directa:



| PARTICIPACIÓN    | NO COMPETENCIA + ATENCIÓN DIRECTA |         |       |       |       |       |       |        |            |         |           |           |
|------------------|-----------------------------------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|
|                  | ENERO                             | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO  | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| NO COMPETENCIA   | 7,5%                              | 3,9%    | 4,5%  | 5,1%  | 2,9%  | 3,8%  | 5,0%  | 5,4%   | 6,4%       | 10,2%   | 10,4%     | 12,7%     |
| ATENCIÓN DIRECTA | 50,3%                             | 60,7%   | 45,6% | 40,9% | 37,8% | 35,1% | 27,7% | 40,4%  | 34,1%      | 29,0%   | 25,0%     | 23,5%     |
| TOTAL            | 57,8%                             | 64,5%   | 50,1% | 46,1% | 40,7% | 39%   | 33%   | 45,8%  | 40,5%      | 39,2%   | 35,4%     | 36,3%     |

\*El porcentaje se calcula sobre el total de requerimientos radicados (incluye quejas/reclamos, atención directa y no competencia por ley).

### 2.3. Quejas/reclamos.

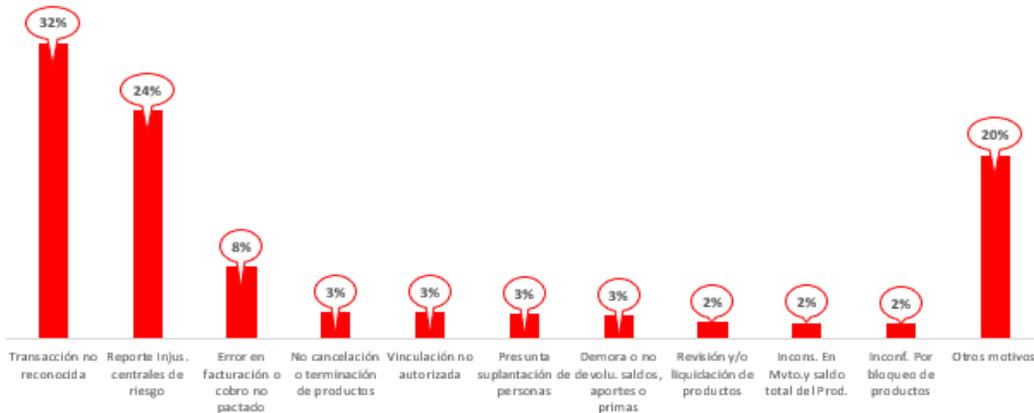
El volumen de quejas/reclamos que ingresaron a la Defensoría durante el año 2024 fue de 2.954, la cual incluye todos los requerimientos recibidos y radicados, como Admitidos y Antes de Admitir.



En el numeral 2.6 del presente informe se relacionan las formas de terminación de las quejas, así: i) Favorabilidad al Consumidor (604) incluyendo las rectificaciones, ii) Desfavorabilidad al Consumidor Financiero (2.196), iii) Desistimientos (40), y iv) Los casos Admitidos que posteriormente se cerraron por no competencia (99).

### 2.4. Principales motivos de quejas/reclamos y productos/canales afectados.

A continuación, suministramos la información de los principales motivos de quejas/reclamos presentados por los Consumidores Financieros, de acuerdo con la clasificación de la Superintendencia Financiera, con la indicación de su participación porcentual sobre el total de 2.954 quejas/reclamos ingresados y clasificados como casos Admitidos y Antes de Admitir:



Por su parte, en lo que respecta a los principales productos por los cuales los Consumidores Financieros presentaron sus quejas/reclamos ante esta Defensoría, se tiene lo siguiente:

**Tarjeta de Crédito\* (2.799 quejas, equivalente al 94,75%):** Los principales motivos fueron:

- Transacción no reconocida (33%)
- Reporte injustificado/ No levantamiento centrales de riesgo (26%)
- Error en facturación o cobro no pactado (8%)

*\*En este producto se encuentran todas las alianzas de TUYA S.A., tales como: Éxito, Alkosto, Carulla, Viva, Claro y Surtimayorista.*

**Seguros (128 quejas, equivalente al 4,33%):** Los principales motivos fueron:

- Vinculación no autorizada (63%)
- Revisión y/o liquidación de productos (14%)
- No cancelación o terminación de productos (8%)

**Crédito de Consumo [CrediÉxito y CrediAlkosto] (25 quejas, equivalente al 0,85%):** Los principales motivos fueron:

- No entrega de paz y salvo (16%)
- Error en la aplicación del pago (8%)
- Transacción no reconocida (8%)

## 2.5. Análisis de la causa raíz.

De acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 023 de 2021 "Smartsupervision" y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) de la Superintendencia Financiera, esta Defensoría encontró que acorde con los principales motivos de las quejas/reclamos de los Consumidores, las causas que dieron origen a las mismas fueron las siguientes:

- **"Transacción no reconocida"**. aplicable al producto Tarjeta de Crédito, respecto al desconocimiento de transacciones de índole presencial, virtual y en cajeros automáticos.

Los requerimientos, en su mayoría, obedecieron a situaciones de vulneración de datos, es decir, situaciones de fraude en las cuales el Consumidor Financiero reconoce haber compartido o confirmado con terceros ajenos a la Entidad su información personal, los datos de su tarjeta de crédito, *OTP/One Time Password* (contraseñas de único uso) y claves dinámicas; por lo anterior, se recomendó mantener y reforzar programas de educación financiera en materia de seguridad y confidencialidad de la información, las cuales en efecto fueron diseñadas con este enfoque e hicieron parte del material publicitario de la Entidad.

- **“Reporte negativo injustificado ante Centrales de Riesgo”**. Se trata del motivo más recurrente durante los meses de octubre a diciembre de 2024. Esta Defensoría ha constatado que, en su mayoría, las reclamaciones son presentadas por los Consumidores Financieros a través terceros que ofrecen sus servicios, en búsqueda de la eliminación de reportes negativos ante los diferentes establecimientos de crédito del país. Adicionalmente, corresponden a requerimientos presentados con modelos de derechos de petición descargados desde internet, solicitándole a la Entidad diversa información con el mismo propósito.

Pese a la recurrencia en los requerimientos clasificados con este motivo, esta Defensoría ha evidenciado que la Entidad, en su calidad de fuente de información y usuaria, ha cumplido con su deber de garantizar que la información que se suministra a los Operadores de Información o a los usuarios es veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable; así como también ha cumplido con la notificación previa al reporte de conformidad con las reglas establecidas en la Ley 1266 de 2008, Ley 2157 de 2021 y demás normas concordantes.

Por último, se recomendó a la Entidad mantener sus programas de educación financiera a través de los cuales se entregue información clara y suficiente sobre la materia, haciendo énfasis en la permanencia del dato negativo según la altura de mora, en el responsable de la actualización del dato y de la eliminación del mismo.

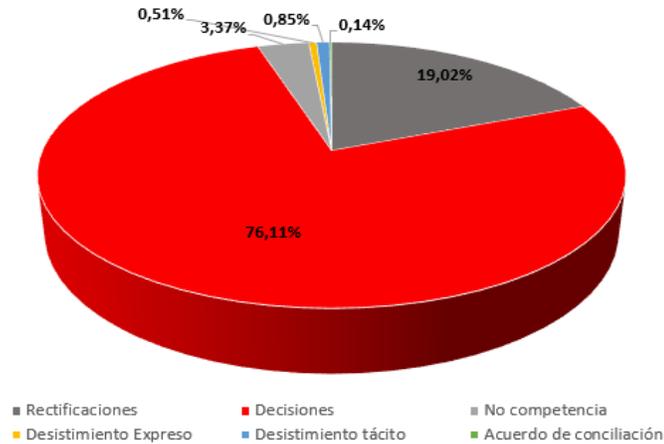
- **“Error en facturación o cobro no pactado”**. Los requerimientos correspondieron a situaciones en las cuales el Consumidor Financiero manifiesta estar en desacuerdo con alguno de los cobros realizados en su obligación, tales como intereses corrientes, intereses de mora, cuota de manejo, seguro deudores, costo de avances, honorarios de cobranza e impuesto de IVA.

En relación con lo anterior, esta Defensoría recomendó a la Entidad la importancia de continuar suministrando a los Consumidores Financieros información comprensible, clara, veraz, oportuna y completa, a través de cualquier medio verificable y accesible, sobre los costos asociados a la utilización de sus productos, principalmente el cobro de intereses causados entre la última fecha de corte y la fecha del pago total de la obligación.

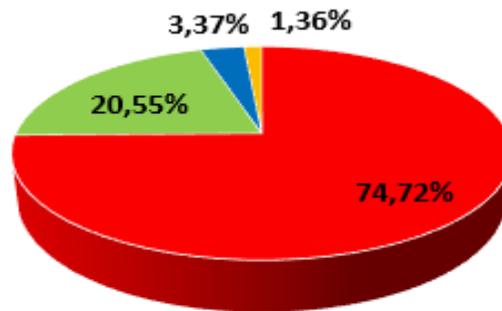
## **2.6. Formas de terminación del trámite.**

Las formas de terminación de las quejas/reclamos ingresados a través de la Defensoría del Consumidor Financiero fueron **(con su respectiva participación porcentual sobre el total de quejas/reclamos cerrados)**:

| Formas de Terminación   | Volumen     | Participación  |
|-------------------------|-------------|----------------|
| Decisiones              | 2237        | 76.11%         |
| Rectificaciones         | 559         | 19.02%         |
| No competencia          | 99          | 3.37%          |
| Desistimiento Expreso   | 15          | 0.51%          |
| Desistimiento tácito    | 25          | 0.85%          |
| Acuerdo de conciliación | 4           | 0.14%          |
| <b>TOTAL</b>            | <b>2939</b> | <b>100.00%</b> |



De la información anteriormente presentada, se tiene que los índices de favorabilidad para cada forma de terminación frente al Consumidor Financiero, fueron:



- Desfavorable
- Favorable
- Casos admitidos que posteriormente se cerraron por no competencia
- Desistimiento

- **Favorable para el Consumidor Financiero:** 20,55% (604) comprendido por:
  - **Decisiones del Defensor:** 1,40% (41)
  - **Rectificaciones de la Entidad:** 19,02% (559)
  - **Conciliaciones:** 0,13% (4)

- **Desfavorable para el Consumidor Financiero:** 74,72% (2.196) comprendido en su totalidad por decisiones del Defensor.
- **Desistimiento:** 1,36% (40) comprendido por:
  - **Desistimiento Tácito:** 0,85% (25)
  - **Desistimiento Expreso:** 0,51% (15)
- **Casos Admitidos que posteriormente se cerraron por no competencia:** 3,37% (99)

### 2.6.1. Decisiones frente al Consumidor Financiero

La Defensoría emitió un total de 2.237 decisiones, de las cuales el 98,17% fueron desfavorables para el Consumidor Financiero, el 0,45% fueron favorables y el 1,39% restante fueron parcialmente favorables.

#### Principales motivos de las decisiones desfavorables:

- Conforme a la documentación, los soportes y la argumentación presentada por la Entidad en el traslado de las reclamaciones, la Defensoría decidió en sentido desfavorable para el Consumidor Financiero al evidenciarse que la Entidad daba cumplimiento de las normas, contratos, acuerdos, manuales y/o procedimientos internos aplicables en cada caso particular, permitiendo desvirtuar actuaciones irregulares por parte de la Entidad que afectaran derechos en materia de protección al Consumidor Financiero.

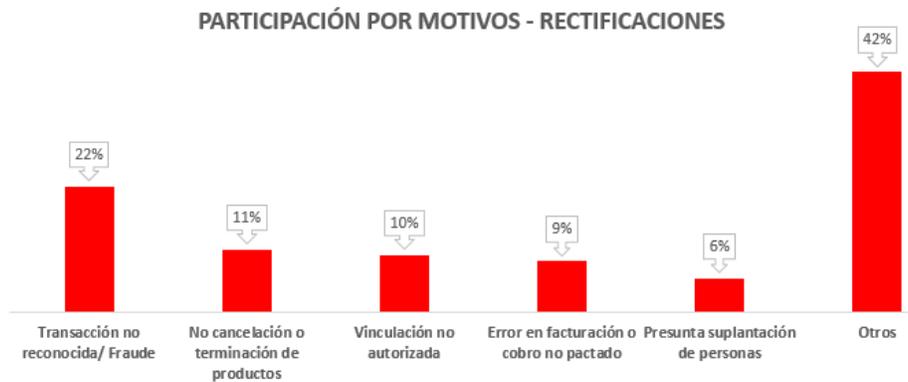
#### Principales motivos de las decisiones favorables y parcialmente favorables:

- En su mayoría, las decisiones de este tipo obedecieron a quejas clasificadas bajo el motivo de "*Transacción no reconocida*" para el producto "*Tarjeta de Crédito*", en las cuales la Defensoría encontró que las transacciones reclamadas se apartaron del perfil transaccional del Consumidor Financiero.

### 2.6.2. Rectificaciones por parte de la Entidad.

La rectificación es una de las formas de terminación del trámite de quejas y/o reclamos, según la cual la Entidad cuenta con la facultad de modificar su posición frente a las pretensiones del Consumidor, bien fuere por decisión comercial o para subsanar algún defecto cometido en la prestación del servicio.

En este sentido, es preciso indicar que la Entidad rectificó (de manera total y/o parcial) el 19,02%, equivalente a 559 quejas/reclamos radicados a través de la Defensoría del Consumidor Financiero, las cuales correspondieron principalmente a los siguientes motivos:

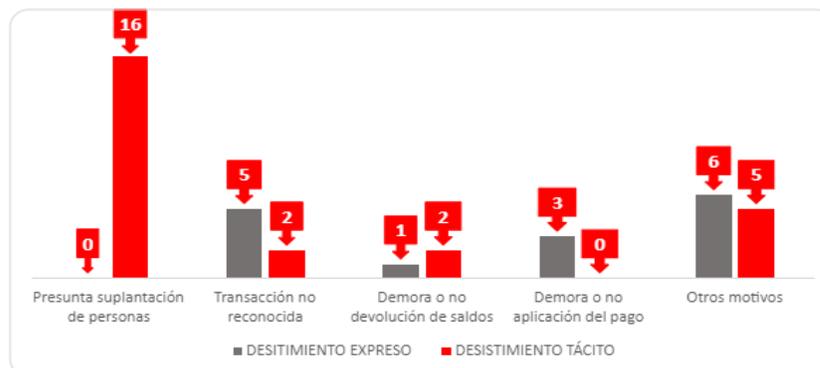


### 2.6.3. Desistimientos del Consumidor Financiero.

Los desistimientos representaron el **1,36%** (40) de las quejas/reclamaciones radicadas a través de la Defensoría del Consumidor Financiero, los cuales obedecieron a:

- **Desistimientos expresos (0,51%):** casos que se encontraban en cualquiera de las etapas del trámite en la Defensoría y sobre las cuales el Consumidor Financiero manifestó expresamente que desistía de su queja/reclamo, principalmente porque:
  - La Entidad ya había resuelto la inconformidad.
  - Cesaron los motivos por los cuales se originó la inconformidad.
  - El Consumidor Financiero deseaba interponer su queja/reclamo utilizando otro mecanismo para la protección de sus derechos.
  
- **Desistimientos tácitos (0,85%):** casos que se encontraban en cualquiera de las etapas del trámite en la Defensoría y sobre los cuales esta institución solicitó al Consumidor Financiero información adicional para la gestión oportuna y completa de su queja/reclamo, sin embargo, dicha información no fue allegada dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la remisión de la solicitud, motivo por el cual, dando cumplimiento a los numerales 4 y 12 del Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, la Defensoría del Consumidor Financiero procedió con el cierre del caso, recordándole al Consumidor Financiero la posibilidad de presentar nuevamente su requerimiento.

Los principales motivos sobre los cuales se presentaron Desistimientos fueron:



## **2.7. Reporte de reincidencias.**

No se evidenciaron reincidencias durante el 2.024.

## **2.8. Relación y breve descripción de los casos en los que la Entidad:**

### **2.8.1. Consideró que el Defensor del Consumidor Financiero carecía de competencia:**

No se evidenciaron eventos en los cuales la Entidad consideró que el Defensor careció de competencia.

### **2.8.2. No colaboró con el Defensor del Consumidor Financiero:**

No se presentaron situaciones en las que la Entidad no hubiere colaborado o se hubiere negado al suministro de la información necesaria para la atención y trámite de las quejas/reclamos. Al respecto, se destaca la excelente disposición de TUYA S.A. para aportar a esta Defensoría de manera clara, completa y oportuna la información requerida para tales fines.

Sin perjuicio de lo anterior, es importante anotar que actualmente se está trabajando en mejorar aún más los protocolos de remisión de la información, los cuales sirven no solo como fundamento para la toma de decisiones de la Defensoría, sino también como una herramienta necesaria para reducir las solicitudes de información adicional que se radican ante la Entidad.

### **2.8.3. No aceptó el pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero a favor del Consumidor Financiero:**

No se evidenciaron casos en que la Entidad no aceptara el pronunciamiento de la Defensoría a favor del Consumidor Financiero. En todo caso, es importante recordar que TUYA S.A. tiene previsto en el Manual SAC y en el Código de Buen Gobierno, la obligatoriedad de las decisiones del Defensor.

## **3. Función de Vocería - Conceptos y Solicitud de información.**

### **3.1.Recomendaciones relacionadas con el Proceso.**

Se realizaron una serie de recomendaciones a la Entidad con el propósito de mejorar y optimizar el proceso frente a los Consumidores, y de disminuir la carga operativa de la Defensoría. A continuación, se relacionan algunas de las propuestas presentadas:

#### **3.1.1. Adecuación del aplicativo Salesforce CRM para el cumplimiento de las etapas establecidas en el Decreto 2555 de 2010 para la Defensoría el Consumidor Financiero.**

La Defensoría se enfocó en las definiciones y las necesidades para adecuar el aplicativo Salesforce CRM de la Entidad, a través del cual se gestionan los requerimientos presentados por los Consumidores Financieros, con el propósito de dar cumplimiento a cada una de las etapas establecidas para la Defensoría del Consumidor Financiero, según lo establecido en el Artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010.

### **3.1.2. Notificación de Prórroga al Consumidor Financiero:**

Se recomendó ajustar la información relacionada con la notificación que realiza la Entidad al Consumidor Financiero sobre la prórroga solicitada a la Defensoría, para presentar los argumentos que sustentan la queja de los Consumidores Financieros, con el propósito de: i) Mejorar su redacción, para que el Consumidor Financiero comprenda que es TUYA S.A. quien solicita la prórroga y no la Defensoría, y ii) Informar de una manera más clara y precisa la razón por la cual se solicita la prórroga y el término de la misma, con fundamento en lo establecido en el Decreto 2555 de 2010.

### **3.1.3. Categorización de las quejas/reclamos para su implementación en el aplicativo Salesforce CRM.**

La Defensoría recomendó implementar en el aplicativo Salesforce CRM la categorización de las quejas/reclamos presentados por los Consumidores Financieros, la cual fue estructurada con base en la clasificación de los productos, motivos y canales definidos por la Superintendencia Financiera a través de la Circular Externa 023 de 2021, por medio de la cual se imparten instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico *Smartsupervision* y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

### **3.1.4. Atención de derechos de petición y transmisión de información de la Defensoría del Consumidor Financiero a *Smartsupervision*.**

Con el fin de contar con información actualizada, necesaria para el cumplimiento de las funciones encomendadas por la normatividad vigente, se solicitó y analizó la información relacionada con la atención de los derechos de petición presentados por los Consumidores Financieros en cuanto a volumen recibido mensualmente, porcentaje promedio de tiempos de respuesta en días hábiles, porcentaje promedio de casos en los que la Entidad solicita prórroga para la atención de derechos de petición, porcentaje promedio de derechos de petición atendidos por fuera de los términos de ley con la indicación de las causas y volúmenes de requerimientos tramitados a través de la Defensoría del Consumidor Financiero que fueron reportados a *Smartsupervision*, con la indicación del producto, tipología y demás campos reportados al ente de control.

### **3.1.5. Contingencia por eventual indisponibilidad de Salesforce CRM.**

Teniendo en cuenta que Salesforce CRM es el aplicativo a través del cual se tramitan por parte de la Defensoría las quejas/reclamos presentados por los Consumidores Financieros, y que ante una eventual indisponibilidad parcial o total se podría generar una afectación a los Consumidores Financieros y un incumplimiento de trámites

administrativos y judiciales para la Defensoría, se recomendó a la Entidad socializar el proceso de contingencia con el objetivo de garantizar la continuidad de la operación y el cumplimiento de las funciones de la Defensoría, especialmente aquellas para las cuales se tienen previstos términos, como lo es la atención de las quejas/reclamos presentados por los Consumidores Financieros, las acciones de tutela, los requerimientos de entes de control, entre otros.

### **3.2. Contratos de adhesión y Cláusulas y Prácticas abusivas.**

Con fundamento en el numeral 6 del Capítulo I, Título III, Parte I la Circular Externa 029 de 2014 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia relacionada con “Cláusulas y Prácticas Abusivas”, nos permitimos manifestar que la Defensoría realizó el análisis en los siguientes contratos/reglamentos, con el propósito de evaluar que estos fueran claros y comprensibles para el Consumidor Financiero:

- Acuerdo de apertura para operaciones de crédito y operaciones bajo el esquema de cupo de crédito rotatorio.
- Reglamento depósito de dinero electrónico (depósito de bajo monto).
- Información legal CrediCompras.
- Acuerdos de pago suscritos con los Consumidores Financieros.

A raíz de los análisis mencionados, esta Defensoría no encontró Cláusulas y/o Prácticas abusivas dispuestas o llevadas a cabo por parte de la TUYA S.A.

### **3.3. Relación y descripción de las prácticas indebidas, ilegales, no autorizadas o inseguras que haya detectado dentro del periodo respectivo.**

Durante el período respectivo, no se detectó por parte de la Defensoría del Consumidor Financiero la realización de prácticas indebidas, ilegales, no autorizadas o inseguras por parte de TUYA S.A.

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

Conscientes de la importancia de la función que le corresponde al Defensor en virtud de las facultades otorgadas por la Ley 1328 de 2009, en los comités mensuales de gestión de la Defensoría se efectuaron recomendaciones relacionadas con la disminución de la causa raíz de quejas/reclamos, la mejora de los procesos que involucran la atención de las quejas/reclamos ante el Defensor, y la campaña publicitaria radial realizada por Almacenes Éxito, sobre la cual la Superintendencia Financiera de Colombia solicitó el concepto de esta Defensoría.

### **3.5. Comentarios a Proyectos normativos y seguimiento a las normas.**

La Defensoría presentó comentarios al Proyecto de Circular Externa sobre prácticas y cláusulas abusiva publicado por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Adicionalmente, se solicitó información a la Entidad sobre la implementación de las siguientes normas:

### 3.5.1. Cumplimiento de la Ley 2300 de 2023 y la Resolución 7356 de 2024 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones.

Se solicitó y analizó la información relacionada con las acciones implementadas por la Entidad para el cumplimiento de la Ley 2300 de 2.023, por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los Consumidores, así como de aquellas medidas que llevan a cabo para atender lo dispuesto en la Resolución 7356 de 2.024 de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, por medio de la cual se modifican disposiciones sobre el Registro de Números Excluidos, contenidas en el Capítulo 1 del Título II de la Resolución CRC número 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones.

### 3.5.2 Seguimiento e implementación de modificaciones y adiciones normativas sobre Cláusulas y Prácticas abusivas.

En desarrollo de las funciones contenidas en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2.009, la Defensoría solicitó a la Entidad informar sobre la debida implementación y/o incorporación en las políticas o procesos que correspondan, las disposiciones contenidas en la Circular Externa 015 del 05 de noviembre de 2024 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante la cual se modifica el subnumeral 6.1.5.8 y se adicionan los subnumerales 6.1.5.10, 6.1.6.18, 6.2.58, 6.2.59, 6.2.60, 6.2.61, 6.2.62, 6.2.63, 6.2.64, 6.2.65 y 6.2.66 del Capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica (Acceso e información al Consumidor Financiero), sobre Cláusulas y Prácticas Abusivas, las cuales deberán ser tenidas en cuenta dentro de los procesos, políticas y trámites asociados a los productos y servicios allí descritos.

## 4. Función de Conciliación

La Defensoría citó y celebró las audiencias de conciliación atendiendo los términos, plazos y demás condiciones establecidas en el Estatuto de Conciliación, esto es, la Ley 2220 de 2022.

A continuación, se presenta de manera gráfica las audiencias de conciliación atendidas en el año 2.024, así como el resultado obtenido en cada una de ellas:



Como se puede observar, en el año 2.024 se presentaron cuatro (4) solicitudes de audiencia de conciliación ante la Defensoría del Consumidor Financiero, todas ellas por el motivo de “*Transacción no reconocida*” y el producto “*Tarjeta de Crédito*”. De lo anterior se destaca que, en el 100% de las

audiencias celebradas, se logró un Acuerdo Conciliatorio entre la Entidad Vigilada y el Consumidor Financiero.

**5. Conclusiones de las reuniones que durante el periodo se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al Consumidor Financiero, y otras oficinas, dependencias o funcionarios de la Entidad para evaluar los servicios y los pronunciamientos del Defensor del Consumidor Financiero sobre casos frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del Defensor del Consumidor.**

**5.1. Comités mensuales.**

Se efectuaron reuniones mensuales para presentar los principales indicadores de proceso y de resultado de las quejas/reclamos recibidos por los Consumidores Financieros de la Compañía de Financiamiento Tuya S.A., así como los temas relevantes. A estas reuniones periódicas asistieron las áreas internas definidas por la Entidad: Cumplimiento, Jurídica, Atención de Requerimientos, Servicio al Cliente, Experiencia, Auditoría, entre otras.

**5.2. Revisoría Fiscal.**

Fueron presentados los principales indicadores y el desarrollo de la gestión de la Defensoría durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

**5.3. Reuniones con otras áreas de la Entidad.**

La Defensoría realizó múltiples reuniones con diferentes áreas de la Entidades, entre las cuales se encuentran: Protección al Consumidor Financiero (SAC), CRM y Conservación, Ciberseguridad y, Desarrollo y Gestión Legal, Legal y de Aseguramiento, Cumplimiento y Tecnologías de la Información (IBM Sarita).

Entre los asuntos más relevantes tratados con estas áreas, se encuentran los siguientes:

- Categorización (Circular Externa 023 de 2021).
- Socialización del proceso de controversias, contracargos y reversión de pagos consagrado en la Ley 1480 de 2.011 y el Decreto 587 de 2016.
- Temas relevantes coordinación Cumplimiento y Defensoría.
- Definición y adecuación de etapas de gestión con base en el Decreto 2555 de 2.010 (Aplicativo Salesforce CRM).
- Cobro cuota de manejo en producto cancelado voluntariamente por el Consumidor Financiero.
- Gestión de Fraudes y Educación Financiera.
- Alineación frente a casos de Atención Directa.

**6. Solicitudes a la Entidad sobre requerimientos humanos y técnicos.**

La Entidad proporcionó la infraestructura tecnológica para el correcto funcionamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero y se mantiene la infraestructura física dispuesta desde el inicio de la gestión en el año 2.023. Por otra parte, es preciso indicar que, conforme a los objetivos

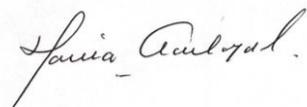
del Plan de Trabajo, se presentaron a la Entidad las necesidades de la Defensoría en cuanto a la automatización de procesos, mejoras en el aplicativo y modificación de procedimientos, todo lo cual es fundamental para el cumplimiento de las funciones y la evolución de la institución.

## 7. Agradecimientos a la Defensoría

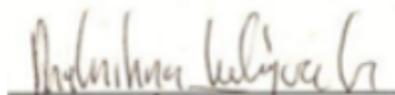
Esta Defensoría con gran satisfacción recibió durante su gestión en el año 2024, un total de cuarenta y un (41) mensajes de agradecimiento y de felicitación, lo cual ratifica nuestro compromiso de acompañar a los Consumidores Financieros y nos indica que estamos yendo por el camino correcto en el ejercicio de nuestras funciones.

Por último, manifestamos nuestro agradecimiento a TUYA S.A. por su permanente disposición, receptividad y compromiso en acoger las solicitudes y recomendaciones de la Defensoría, así como 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