

## REGLAMENTO DEPÓSITO DE DINERO ELECTRÓNICO

### Definición

De conformidad con lo establecido en la normatividad vigente, los depósitos electrónicos son depósitos a la vista, diferentes de las cuentas corrientes y de ahorro, a nombre de personas naturales o jurídicas. El Depósito Electrónico ofrecido por Tuya S.A., regulado por el presente Reglamento, es un Depósito de Dinero Electrónico, ya que incluye la posibilidad de realizar retiros en efectivo.

### Condiciones y requisitos para la apertura de un Depósito de Dinero Electrónico.

Podrá abrir un Depósito de Dinero Electrónico en Compañía de Financiamiento Tuya S.A., en adelante TUYA, toda persona natural residente en Colombia con capacidad para contratar; y toda persona jurídica cuya existencia y representación legal estén debidamente acreditadas, siempre que cumplan con lo establecido en las políticas y requisitos exigidos por TUYA en materia de conocimiento del cliente, en el marco de la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, en los términos establecidos en la Circular Básica Jurídica Parte I, Título IV, Capítulo IV, o en aquellas normas que la modifiquen, complementen o sustituyan.

La apertura de un Depósito de Dinero Electrónico en TUYA, se realizará por uno de dos procedimientos, a saber:

1. **Trámite simplificado de apertura:** Este trámite aplica exclusivamente para personas naturales y siempre que se cumplan los requisitos y montos establecidos por la normatividad vigente y las políticas de TUYA para este efecto, los cuales se encuentran en las condiciones de uso del producto, que se encuentran publicadas en [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Nuestros Productos” en la pestaña Depósito Electrónico.

El trámite simplificado de apertura se podrá realizar a través de un teléfono móvil o celular, en el cual el potencial cliente suministrará a TUYA información contenida en el documento de identificación e información adicional, en caso de ser necesario, de conformidad con la normatividad vigente y las políticas internas de TUYA.

Por disposiciones legales, sólo se permite tener un Depósito Electrónico con trámite simplificado de apertura en la misma Entidad Financiera, por lo tanto, en el evento en que TUYA detecte que el potencial cliente ya posee otro Depósito de Dinero Electrónico en esta entidad, se abstendrá de abrir el nuevo Depósito de Dinero Electrónico, informando tal decisión al potencial cliente.

2. **Trámite ordinario de apertura:** Este trámite aplica para personas Jurídicas y, para personas naturales que no cumplan y/o llegaren a exceder los montos o requisitos exigidos para la apertura a través del Trámite Simplificado.

El trámite ordinario de vinculación de potenciales clientes atenderá todos los procedimientos establecidos en las disposiciones normativas vigentes y en las políticas de TUYA en materia de conocimiento del cliente.

### **Características y condiciones del producto.**

El Depósito de Dinero Electrónico ofrecido por TUYA es un depósito a la vista, a través del cual el Consumidor Financiero podrá realizar todas las operaciones habilitadas e informadas por TUYA en las condiciones de uso del producto, que se encuentran publicadas en [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Nuestros Productos” en la pestaña Depósito Electrónico

### **Derechos y obligaciones de las partes.**

#### Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero:

Atendiendo a lo establecido en la normatividad vigente, el Consumidor Financiero contará con todos los derechos y obligaciones establecidos en la Ley 1328 de 2009 y las normas que la modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan, así como los establecidos en este reglamento. Especialmente, el Consumidor Financiero se obliga a: a) Suministrar la información y/o documentación requerida por TUYA en cualquier momento de la relación contractual; b) Atender todas las medidas de seguridad definidas por TUYA, en especial las medidas relacionadas con la asignación y custodia de claves personales para el manejo del Depósito de Dinero Electrónico; c) En caso de cambio de número de teléfono móvil o celular, el Consumidor Financiero se obliga a informar dicha situación a TUYA siguiendo el procedimiento descrito en las condiciones de uso del producto publicadas en el sitio web [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Nuestros Productos” en la pestaña Depósito Electrónico; d) En los casos en que el Depósito de Dinero Electrónico opere sobre un dispositivo móvil, en el evento de pérdida del mencionado dispositivo o de su sim card, deberá gestionar el bloqueo del dispositivo con el correspondiente operador de telefonía móvil, e informar a TUYA a través del procedimiento establecido para este tipo de situaciones en las condiciones de uso del producto publicadas en el sitio web [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Nuestros Productos” en la pestaña Depósito Electrónico; e) En los casos en los que aplique, pagar los costos asociados a los diferentes servicios, y que TUYA haya notificado previamente por cualquier medio. Constituye una buena práctica del Consumidor Financiero mantenerse informado sobre las características y condiciones del Depósito de Dinero Electrónico a través de los diferentes documentos dispuestos por TUYA a través de [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Nuestros Productos” en la pestaña Depósito Electrónico.

Especialmente el Consumidor Financiero tendrá los siguientes derechos: a) recibir el producto y sus servicios relacionados con estándares de seguridad y calidad; b) Tener a su disposición, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias del producto, que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado; c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de TUYA; d) Recibir una adecuada educación respecto del producto que está contratando con TUYA; e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

## **Obligaciones de Tuya**

En virtud del presente reglamento, respecto al Depósito de Dinero Electrónico, TUYA se obliga a: a) Permitir la realización de todas las operaciones autorizadas a través del Depósito Electrónico, de acuerdo con lo establecido e informado en las condiciones del producto en [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Nuestros Productos” en la pestaña Depósito Electrónico; b) Suministrar información clara, comprensible, veraz y oportuna al Consumidor Financiero, para lo cual mantendrá a disposición del Consumidor Financiero, publicidad e información sobre las características del Depósito de Dinero Electrónico, a través del presente Reglamento y las condiciones de uso del producto publicadas en el sitio web [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Nuestros Productos” en la pestaña Depósito Electrónico; c) Mantener actualizada la información de tarifas y costos asociados al producto en los diferentes canales dispuestos para ello, especialmente en la página web de la Compañía; d) Suministrar información sobre el seguro de depósito que ampara el Depósito de Dinero Electrónico, de conformidad con la normatividad vigente; e) Realizar un uso adecuado de toda la información personal y financiera del Consumidor Financiero, atendiendo en todo momento a lo establecido en la Política de Protección de Datos de la Compañía, la cual se encuentra publicada en el sitio web [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Protección de Datos Personales”; f) Atender oportunamente las solicitudes, quejas y reclamos del Consumidor Financiero cumpliendo con los requisitos de oportunidad y claridad establecidos en la normatividad vigente y de acuerdo con lo establecido e informado en las condiciones de uso del producto en [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Nuestros Productos” en la pestaña Depósito Electrónico y; g) Cumplir las demás obligaciones que le correspondan de acuerdo con la normatividad vigente, las políticas internas de la Compañía y el presente reglamento.

Adicionalmente, el Consumidor Financiero podrá conocer más acerca de sus derechos y deberes, así como las obligaciones de TUYA, en [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link Derechos y Obligaciones.

## **Canales dispuestos por la entidad para el uso del Depósito de Dinero Electrónico**

TUYA pondrá a disposición del Consumidor Financiero los siguientes canales, para la realización de operaciones relacionadas con el Depósito de Dinero Electrónico: puntos físicos de atención a clientes, página web [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co), aplicación móvil, call center y corresponsales bancarios. De acuerdo con la modalidad de apertura del Depósito Electrónico los canales transaccionales podrán tener variaciones, atendiendo en todo momento a la normatividad vigente, las cuales serán comunicadas al Consumidor Financiero en todo momento a través de la página web de la Entidad.

El canal gratuito para el retiro de los recursos del Depósito Electrónico será publicado por TUYA en su página web [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Nuestros Productos” en la pestaña Depósito Electrónico.

## **Condiciones, límites y costos para el retiro de los recursos.**

Las condiciones, límites y costos de las transacciones autorizadas con el Depósito de Dinero Electrónico, serán publicadas a través de cualquier medio, entre ellos la página web [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Nuestros Productos” en la pestaña Depósito Electrónico.

#### **Tarifas asociadas al uso del producto y la forma para determinarlas y cobrarlas.**

TUYA podrá cobrar por cada uno de los servicios, operaciones y/o transacciones ofrecidas a través del Depósito de Dinero Electrónico, caso en el cual lo informará de manera previa y por cualquier medio al Consumidor Financiero, entre ellos la página web [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Nuestros Productos” en la pestaña Depósito Electrónico, en los plazos que determine la ley.

Igualmente, TUYA podrá incrementar dichas tarifas, notificando al Consumidor Financiero con una antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que se efectúe el incremento y por el canal que TUYA o la normatividad defina para el efecto. Si el Consumidor Financiero no se presenta a cancelar su Depósito de Dinero Electrónico ~~ye~~ sigue manejando el mismo, se entenderá que acepta las modificaciones introducidas.

#### **Condiciones y medidas para el uso y manejo seguro del producto y los canales asociados al mismo.**

- Todos los movimientos realizados en Depósito de Dinero Electrónico serán informados al Consumidor Financiero por medio de mensajes SMS al teléfono móvil o celular. Este servicio no tendrá ningún costo.
- La clave constituirá la firma electrónica que identificará al Consumidor Financiero titular del Depósito de Dinero Electrónico en sus relaciones con TUYA, sin perjuicio de la exigencia de seguridades adicionales, en caso de considerarse necesarias para la realización de ciertas transacciones u operaciones.
- La clave es personal e intransferible y por seguridad, no debe ser suministrada a terceros a fin de que nadie más tenga acceso a los servicios ofrecidos. La responsabilidad en cuanto a su custodia y manejo es del Consumidor Financiero, para lo cual deberá atender en todo momento las recomendaciones de seguridad que TUYA le comunique a través de los diferentes canales de comunicación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho a la defensa que le asiste al Consumidor Financiero de conformidad con la ley.

#### **Condiciones de liquidación y abono de intereses.**

TUYA no reconocerá intereses sobre el Depósito de Dinero Electrónico. En el evento que TUYA defina reconocer intereses sobre el Depósito de Dinero Electrónico, informará la tasa de interés de captación a través de cualquier medio, entre ellos la página web [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Nuestros Productos” en la pestaña Depósito Electrónico.

#### **Reglas y condiciones para la cancelación del producto.**

El Depósito de Dinero Electrónico tiene una duración indefinida, sin embargo, cualquiera de las partes podrá darlo por terminado atendiendo a los siguientes criterios y procedimientos:

El Consumidor Financiero podrá cancelar unilateralmente el Depósito de Dinero Electrónico, en cualquier momento, para lo cual deberá retirar la totalidad del saldo y luego solicitar la cancelación del producto a TUYA de acuerdo con el procedimiento establecido para el efecto y publicado en las condiciones del Depósito de Dinero Electrónico en [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Nuestros Productos” en la pestaña Depósito Electrónico

En el evento en que el Depósito de Dinero Electrónico permanezca sin fondos durante un plazo de tres (3) meses consecutivos, TUYA lo cancelará unilateralmente, de conformidad con lo establecido por la normatividad vigente.

TUYA podrá cancelar unilateralmente el Depósito de Dinero Electrónico, en cualquier momento, atendiendo a causales objetivas y razonables o, en los siguientes casos: a) Cuando exista incumplimiento por parte del Consumidor Financiero de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento y en las condiciones de uso del Depósito de Dinero Electrónico; b) Cuando el Consumidor Financiero se niegue a entregar información solicitada por TUYA, o la entregue en forma extemporánea; c) Cuando el Consumidor Financiero suministre información falsa, incompleta, inexacta, o que no sea posible verificar; d) Por la negativa del Consumidor Financiero a cumplir con el deber legal de actualizar la información y documentación; e) En cumplimiento de una norma legal, orden de autoridad judicial o administrativa, que obligue a TUYA a cancelar el producto; f) Cuando el Consumidor Financiero llegare a ser (i) vinculado por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación o proceso por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas u otros delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo; (ii) incluido en listas para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo administradas por cualquier autoridad nacional o extranjera, tales como la lista de la Oficina de Control de Activos en el Exterior -OFAC emitida por la Oficina del Tesoro de los Estados Unidos de Norte América, la lista de la Organización de las Naciones Unidas y otras listas públicas relacionadas con el tema del lavado de activos y financiación del terrorismo, o (iii) condenado por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de los anteriores delitos, o en proceso de extinción de dominio; o (iv) cuando figure en requerimientos de entidades de control, noticias, tanto a nivel nacional como internacional, por la presunta comisión de delitos fuentes de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LAFT); y g) en caso que haciendo uso del Depósito de Dinero Electrónico se adquieran artículos, respecto de los cuales se ofrezcan descuentos de cualquier índole, en una cantidad superior a la definida y comunicada por TUYA. Todo lo anterior, sin perjuicio del derecho del Consumidor Financiero a la defensa y a controvertir tales medios de prueba de conformidad con la ley cuando a ello hubiere lugar.

En los eventos de cancelación del Depósito de Dinero Electrónico por decisión unilateral de TUYA, esta última notificará la decisión al Consumidor Financiero a través de cualquier medio con ocho (8) días calendario de antelación a la fecha efectiva de la cancelación del producto. Una vez transcurrido dicho plazo, si el Depósito de Dinero Electrónico permanece con saldo, TUYA podrá a su elección, abonar el saldo del Depósito de Dinero Electrónico a cualquier otro producto vigente que el titular

del depósito posea en TUYA, o trasladar dicho saldo al rubro contable que corresponda; tales dineros no causarán intereses, ni actualización monetaria.

**Condiciones de manejo de la información del titular del producto. Específicamente lo relacionado con el uso comercial que se dará al mismo.**

TUYA tratará la información personal de los Consumidores Financieros de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en su página web [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Protección de Datos Personales”

Con la apertura y utilización del Depósito de Dinero Electrónico, el Consumidor Financiero:

- a. Declara conocer y aceptar en su integridad los términos y condiciones establecidos en el presente Reglamento y en las condiciones de uso del Depósito de Dinero Electrónico publicadas en [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Nuestros Productos” en la pestaña Depósito Electrónico.
- b. Autoriza expresamente a TUYA para que: i) consulte, comparta, reporte y actualice sus datos ante Operadores de Información y Riesgo, y (ii) lo contacte a través del envío de mensajes a su teléfono móvil o celular y/o a través de correo electrónico y/o redes sociales a las cuales esté inscrito.
- c. Autoriza el envío de mensajes SMS al teléfono móvil o celular asociado al Depósito de Dinero Electrónico, que contengan información comercial, legal, de productos o servicios, de seguridad o esté relacionado con las operaciones o transacciones realizadas y cuyo contenido se considere necesario y/o apropiado para la correcta prestación de los servicios financieros.
- d. Certifica que todos los datos entregados a TUYA son ciertos, y autoriza su verificación ante cualquier persona natural o jurídica, privada o pública, desde ahora y mientras subsista alguna relación comercial con TUYA y/o cualquiera de las entidades vinculadas o aliadas.

**Mecanismos de protección para la defensa del Consumidor Financiero, incluyendo las reglas sobre las modificaciones del producto, el término para notificar las modificaciones al reglamento, la información relacionada con el seguro de depósitos y la indicación de si las decisiones del defensor del Consumidor Financiero de la entidad son de obligatorio cumplimiento.**

El Consumidor Financiero tendrá, respecto al Depósito de Dinero Electrónico, todas las acciones legales establecidas para la defensa de sus derechos en las diferentes normas del ordenamiento jurídico colombiano, en especial las acciones contenidas en la ley 1328 de 2009, incluyendo la posibilidad de dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero de la Entidad, cuya información de contacto se encuentra publicada en la página web de la Compañía [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) con el fin de que éste analice su solicitud, queja o reclamo y emita una decisión al respecto, la cual será de obligatorio cumplimiento para TUYA.

Modificación del Reglamento. Toda modificación al presente reglamento será informada por TUYA al Consumidor Financiero mediante aviso en la página web [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) u otro medio y/o canal, que la Compañía considere eficaz para dichos fines, especificando las modificaciones

realizadas, la entrada en vigencia del nuevo reglamento y el texto completo del mismo. Anunciada la modificación, el Consumidor Financiero podrá pronunciarse dentro de los quince (15) días calendario siguientes, si transcurrido dicho plazo el Consumidor Financiero no ha realizado una solicitud de cancelación unilateral del Depósito de Dinero Electrónico y continúa realizando transacciones con el producto, se entenderá que acepta dichas modificaciones del reglamento.

En aquellos casos en los que la modificación implique el incremento de tarifas o la imposición de obligaciones para el Consumidor Financiero, TUYA se ajustará a los términos definidos por la normatividad vigente para estos casos.

Seguro de Depósitos: El Depósito de Dinero Electrónico se encuentra amparado por el seguro de depósitos del Fondo de Garantía de Instituciones Financieras FOGAFIN, institución a la cual se encuentra inscrita TUYA. El seguro de depósito del FOGAFIN tiene por objeto garantizar las acreencias a cargo de las instituciones financieras inscritas en el fondo, que sean objeto de liquidación forzosa administrativa. El seguro de depósito ofrece una garantía a sus beneficiarios, que son los Consumidores Financieros en la medida en que restituye de forma total o parcial el monto depositado, de acuerdo con la ley.

El Consumidor Financiero titular del Depósito de Dinero Electrónico es beneficiario del seguro de depósito por el simple hecho de realizar el proceso de apertura del producto y no tiene que asumir ningún costo por dicho seguro. El valor máximo asegurado que reconocerá FOGAFIN por concepto del seguro de depósito será el que se encuentre publicado en la página web de dicha Entidad [www.fogafin.gov.co](http://www.fogafin.gov.co).

**Eventos en los cuales la entidad se encuentra habilitada para efectuar débitos automáticos del producto.**

El Consumidor Financiero autoriza a TUYA a realizar los débitos correspondientes a los conceptos que se relacionan a continuación, previa notificación por parte de TUYA:

- a. Costo de los servicios y transacciones realizadas, de conformidad con las tarifas establecidas y publicadas por TUYA.
- b. Débitos automáticos previamente inscritos con cargo al Depósito de Dinero Electrónico.
- c. Órdenes emitidas por autoridades competentes o por disposición legal.
- d. Corrección de errores transaccionales.

**Eventos en los cuales la entidad se encuentra habilitada para efectuar reversos o bloqueos del producto.**

El Consumidor Financiero autoriza irrevocablemente a TUYA para bloquear su cuenta o revertir los abonos efectuados en su Depósito de Dinero Electrónico, incluidas las comisiones, impuestos, tasas y contribuciones que se hubieren causado, cuando el titular de la cuenta o del Depósito de Dinero Electrónico de origen del cual fueron debitados los recursos afirme que se trata de débitos y/o cargos no autorizados o consentidos. TUYA podrá reintegrar los dineros reversados a la cuenta o al Depósito de Dinero Electrónico de origen, o en su defecto, esperar la decisión de una autoridad legal

competente, acerca del destino final de los recursos. Lo anterior, sin perjuicio de las disposiciones que en materia de reversión de pagos prevé la Ley. Es entendido que todos los acuerdos interbancarios o normas de la Superintendencia Financiera de Colombia que en alguna forma adicionen, modifiquen o aclaren este Reglamento, quedan incorporados en él para todos los efectos legales.

Gravamen a los movimientos financieros. Atendiendo lo establecido en el numeral 27 del artículo 879 del Estatuto Tributario, un mismo Consumidor Financiero puede tener una cuenta de ahorros de trámite simplificado, una cuenta de ahorro electrónica o un depósito electrónico con trámite simplificado de apertura, exento de la aplicación del Gravamen a los Movimientos Financieros, en una Entidad Financiera. Así las cosas, con la aceptación del presente Reglamento, se entenderá que el Consumidor Financiero presenta la solicitud de marcación de exención sobre el Depósito Electrónico.

El Consumidor Financiero declara conocer la exención prevista en la norma referida, por tanto, certifica que a la fecha no posee un Depósito de Dinero Electrónico abierto previamente en TUYA y, autoriza a TUYA para que, cuando exista alguna inexactitud en lo declarado, proceda a la desmarcación del nuevo Depósito de Dinero Electrónico y a debitar el impuesto no cobrado, en caso de existir.

En caso que el Consumidor Financiero desee solicitar la desmarcación del Depósito de Dinero Electrónico como exento del cobro del Gravamen a los Movimientos Financieros, el titular de la misma deberá seguir el procedimiento que para ello establezca TUYA en las condiciones de uso del producto.

En relación con el Depósito Electrónico con trámite ordinario de apertura, se aplicará el Gravamen a los Movimientos Financieros de manera regular, de acuerdo a lo establecido por la normatividad tributaria vigente.

Extractos: TUYA pondrá a disposición del Consumidor Financiero el extracto o estado de cuenta sobre los movimientos de su Depósito de Dinero Electrónico, con la periodicidad definida por la Compañía y a través de los canales que para tal fin disponga, lo cual será informado a EL CLIENTE en [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) en el link “Nuestros Productos” en la pestaña Depósito Electrónico.

El presente reglamento fue aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante Oficio No. 2019124559-027-000 del 29 de enero de 2020.