

Llévalo a cuotas con



El crédito que se adapta a ti

Información legal



Medidas de seguridad:

- No respondas correos sospechosos ni preguntas por teléfono sobre tu clave. Recuerda que tu clave es personal e intransferible.
- Ten en cuenta que el plástico de Crediéxito Dirigido es personal e intransferible tanto para efectos de la utilización del crédito aprobado como para la realización de los pagos.
- Reporta a través de los centros de atención o la línea de Servicio al Cliente el hurto o pérdida del plástico de Crediéxito Dirigido.
- Bríndanos datos de contacto acertados y asegúrate de mantenerlos actualizados para ofrecerte un buen servicio.
- Para utilizar la App Tuya evita claves de fácil identificación, tales como fechas de nacimiento, teléfonos o parte de tu documento de identidad. Recuerda memorizar tu clave personal, nunca la escribas ni la compartas con nadie.
- Memoriza tu clave personal, nunca la escribas ni la compartas con nadie. No ingreses a links desconocidos, donde te soliciten información personal.

- Cuando se compruebe que las informaciones o certificaciones o documentos que haya suministrado el cliente y/o el autorizado, en caso de haberlo(s), son inexactos o falsos.
- Cuando el cliente gire o entregue a TUYA cheques que no sean pagados por el banco girado, sin perjuicio del cobro del 20% del importe del cheque.
- Cuando se encuentre en mora en el pago de cualquier obligación a su cargo surgida por la utilización del cupo de crédito o por cualquier otra operación de financiación que le fuere otorgada
- Por deterioro en las condiciones financieras o la capacidad de pago del cliente o por existir elementos o circunstancias que a juicio de TUYA permitan pensar que pueda llegar a presentarse dicho deterioro, o en aquellos eventos en los que el cliente no renueve las pólizas de seguro de vida y/o de los bienes dados en garantía, o si los seguros ofrecidos presentan algún factor que los haga rechazables por TUYA en consideración a las condiciones mínimas que los mismos deben tener de acuerdo a las normas que regulan la materia.
- Cuando el cliente sea demandado por terceros y se le persigan o embarguen bienes, o entre en concordato o liquidación obligatoria o cualquier otro proceso concursal.
- Por muerte del cliente.
- Cuando el cliente aparezca como deudor moroso en un establecimiento de crédito por un tiempo superior a 60 días.
- Si el cliente o el autorizado, en caso de haberlo, hacen mal uso de la tarjeta de crédito o cometieren cualquier tipo de fraude contra TUYA, otros establecimientos financieros o contra el establecimiento afiliado o vinculado.
- Cuando el cliente o el autorizado, en caso de haberlo, incumpla cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente escrito o en cualquier otro documento que instrumente las operaciones de crédito y/o cupo de crédito rotatorio.
- Cuando el cliente o el autorizado, en caso de haberlo, llegaren a ser (i) vinculados 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) incluidos 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) condenados 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 figuren 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).

- Cuando el cliente y/o el autorizado, en caso de haberlo, adquieran artículos, respecto de los cuales se ofrezcan descuentos de cualquier índole por adquirirlos financiados mediante la tarjeta de crédito o mediante la utilización del cupo de crédito, en una cantidad superior a la definida y comunicada por TUYA por cualquier medio. En ninguno de los anteriores eventos, ni en cualquier otro de los eventos pactados de terminación del acuerdo por parte de TUYA se generará indemnización en beneficio del cliente y/o del autorizado, en caso de haberlo.
- Igualmente TUYA estará facultada para suspender o limitar el monto de las utilidades, por las causas referidas en el presente numeral y demás causas señaladas en el presente acuerdo. Para lo anterior, TUYA deberá enviar de manera previa y escrita, aviso al cliente por cualquier medio, por ejemplo, comunicación telefónica, escrita o por vía electrónica.
- En caso de modificación, limitación o adición de los términos y condiciones del acuerdo en cualquier sentido, si dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al envío del respectivo aviso previo y expreso al cliente por cualquier medio, como comunicación telefónica, escrita o electrónica, éste no da por terminado por escrito el acuerdo o continúa en la ejecución del mismo, se entenderá que acepta incondicionalmente las respectivas modificaciones, adiciones o limitaciones.
- En el evento de cancelación del presente acuerdo por cualquier causa, el cliente no se exonera de cancelar las obligaciones que surjan a su cargo, por todo concepto, por la utilización del cupo de crédito.

- Para la cancelación del cupo, el cliente deberá presentar solicitud a TUYA por los medios habilitados para ello.

Descripción de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y de las entidades vigiladas:

Los Consumidores Financieros tienen derecho a:

- En desarrollo del principio de debida diligencia, los Consumidores Financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
- Tener a su disposición, en los términos establecidos en la ley 1328 de 2009 y en las demás disposiciones de carácter especial, publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la respectiva entidad deberá ser de tal que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.
- Recibir una adecuada educación respecto de las diferentes formas de instrumentar los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los costos que se generan sobre los mismos, los mercados y tipo de actividad que desarrollan la entidades vigiladas, así como sobre los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- 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.
- Los demás derechos que se establezcan en la ley 1328 de 2009 o en otras disposiciones, y contemplados en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

Exponemos a continuación las medidas de protección que como consumidor financiero debes adoptar:

- Cerciorarte si la entidad con la cual deseas contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Informarte sobre los productos o servicios que piensas adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.
- Observa las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- Revisa los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conserva las copias que se le suministren de dichos documentos.
- Informarte sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.
- El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los Consumidores Financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los Consumidores Financieros.
- Los Consumidores Financieros tendrán el deber de suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades vigiladas y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes y de actualizar los datos que así lo requieran. Del mismo modo, informarán a la Superintendencia Financiera de Colombia y a las demás autoridades competentes sobre las entidades que suministran productos o servicios financieros sin estar legalmente autorizadas para ello.

Enumeramos a continuación las obligaciones especiales de las entidades vigiladas por la superintendencia financiera de Colombia con sujeción a la ley 1328 de 2009:

- Suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el Consumidor Financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la presente Ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- Elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a disposición de éstos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.
- Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al Consumidor Financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de éste los comprobantes o soportes de los pagos, transacciones u operaciones realizadas por cualquier canal ofrecido por la entidad vigilada. La conservación de dichos comprobantes y soportes deberá atender las normas sobre la materia.

- Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al Consumidor Financiero el valor de los mismos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- Guardar la reserva de la información suministrada por el Consumidor Financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el Consumidor Financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los Consumidores Financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para que en las sucursales y agencias se brinde una atención eficiente y oportuna a los Consumidores Financieros.
- Permitir a sus clientes la consulta gratuita, al menos una vez al mes, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al Consumidor Financiero.
- Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, en la forma que ésta señale, el precio de todos los productos y servicios que se ofrezcan de manera masiva. Esta información deberá ser divulgada de manera permanente por cada entidad vigilada en sus oficinas, los cajeros de su red y su página de Internet.
- Dar a conocer a los Consumidores Financieros, en los plazos que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, por el respectivo canal y en forma previa a la realización de la operación, el costo de la misma, si lo hay, brindándoles la posibilidad de efectuarla o no.
- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los Consumidores Financieros y a las redes que la contengan.

- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.
- No requerir al Consumidor Financiero información que ya repose en la entidad vigilada o en sus dependencias, sucursales o agencias, sin perjuicio de la obligación del Consumidor Financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Las demás previstas en esta ley, las normas concordantes, complementarias, reglamentarias, las que se deriven de la naturaleza del contrato celebrado o del servicio prestado a los Consumidores Financieros, así como de las instrucciones que emita la Superintendencia Financiera de Colombia en desarrollo de sus funciones y los organismos de autorregulación en sus reglamentos.

