



# Defensor del Consumidor Financiero

Entendemos que la satisfacción de nuestros clientes es nuestra razón de ser, por eso le damos a tu experiencia la importancia que se merece, para eso cuentas con **el Defensor del Consumidor Financiero**. Te contamos cuáles son sus principales funciones:

- Ser vocero de los consumidores financieros ante Tuya.
- Conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas de los consumidores financieros.
- Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y Tuya.

## ¿Cuándo acudir a él?

Recuerda que puedes acudir al defensor cuando desees hacer uso de una instancia diferente a TUYA para que tus requerimientos sean atendidos.

## ¿Dónde contactarlo?

Correo electrónico: [defensordelconsumidor@tuya.com.co](mailto:defensordelconsumidor@tuya.com.co).

Dirección: Cra. 43 A # 1 Sur - 188, Oficina 709. Ed. Torre Empresarial Davivienda, Medellín. Teléfonos: (054) 321 1586, 018000 522 622.

Fax: (054) 321 31 00

**tuya**  
es para ti

Si necesitas comunicarte con nosotros, recuerda los *canales* que tenemos *disponibles* para ti:



### Sitio web

Ingresando a nuestro sitio web [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) podrás realizar consultas generales



### APP TUYA

Podrás hacer consultas generales desde tu celular. Recuerda tener la clave activa



### Redes sociales

Síguenos y entérate de todas las promociones, alianzas y eventos.



### Centros de Atención de Tarjeta Éxito

Ubicados en los principales almacenes Éxito del país. Conócelos en [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co)



### Punto Express

Ubicados en los Centros de Atención Tarjeta Éxito, podrás hacer consultas sin necesidad de hacer filas.



### Centro Telefónico

LLamando a esta línea te atenderemos cuando lo necesites

**Bogotá:** 482 48 04

**Medellín:** 444 37 27

**Cali:** 380 89 33

**Resto del país:** 01 8000 978 888

### Línea de cobranzas

Comunicándote con esta línea podrás encontrar soluciones cuando tengas problemas con tus pagos.

**Bogotá:** 743 9099 / **Medellín:** 604 9420 / **Cali:** 485 0378

**Resto del país:** 018000 949 191

Ten presente que podrás interponer quejas o reclamos a través de nuestro Centro Telefónico, Centros de Atención, Chatéanos o Contáctanos ubicados en nuestra página web y nuestra APP Tuya.