

# Guía de Educación Financiera

Conoce cada detalle de tu **Tarjeta Éxito**



## CUIDA TU HISTORIAL CREDITICIO



Las **Centrales de Riesgo** son entidades que **almacenan los reportes positivos y negativos del historial crediticio del cliente**, siendo responsabilidad de cada Central el manejo de la permanencia de los reportes. En caso de no realizar el pago mínimo en la fecha de pago, tu comportamiento negativo será reportado a dichas Centrales.

### Reglas sobre la permanencia del reporte negativo en Centrales de Riesgo:

\*En caso de mora inferior a dos (2) años, la permanencia del reporte negativo no podrá superar el doble del tiempo en mora, contados a partir del momento en que te pongas al día o canceles la totalidad de tu obligación. \*En caso de mora igual o superior a dos (2) años, la permanencia del reporte negativo será de cuatro (4) años, contados a partir del momento en que te pongas al día o canceles la totalidad de tu obligación.

**Estando al día con tus pagos podrás construir un buen historial crediticio que te servirá para obtener nuevos créditos.**

## EVITA FRAUDES



**Nunca entregues información confidencial** como el número de tu tarjeta, fecha de vencimiento, código de seguridad y clave. TUYA nunca te solicitará esta información, ya sea a través de llamadas, correo electrónico, mensajes de texto, o servicios de mensajería instantánea como WhatsApp.



## Ten presente que cuentas, entre otros, con los siguientes derechos y deberes:

Tienes **derecho** a recibir por parte de TUYA una atención respetuosa y amable, recibir ofertas de productos y servicios de calidad, conocer el contenido del contrato que suscribes al solicitar tu producto financiero, así como ser notificado de cualquier cobro que se te efectúe.

**Debes** informarte sobre las condiciones y características de los productos, sobre los mecanismos de protección de tus derechos, así como exigir respuesta oportuna a cada solicitud que realices.

**Conoce más acerca de tus 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**.

# CONOCE LOS COBROS DE TU TARJETA ÉXITO



## Fecha límite de pago:

Hasta esta fecha puedes realizar el pago de la cuota para estar al día.



## Fecha de corte:

Es el día del mes donde se calcula el valor de la cuota que vas a pagar, teniendo en cuenta el uso que hayas realizado hasta esa fecha.



## Cupo total:

Es el valor que te dan cuando te aprueban la tarjeta y con el que puedes hacer las compras y/o avances.



## Cupo disponible:

Es el dinero que tienes en tu tarjeta y que todavía te puedes gastar.



## Avances:

Es el dinero que puedes pedir en efectivo con tu tarjeta en las cajas registradoras de los almacenes Éxito, Carulla, Surtimax, y Superinter. Si tu tarjeta es Mastercard también podrás realizar avances en efectivo en cajeros electrónicos.



## ¿Cómo se aplica tu pago?

Tus cuotas mensuales se componen de capital, intereses corrientes, de mora en caso de que aplique y cargos fijos. Todo pago que realices cubrirá primero cargos fijos, intereses de mora en caso de que aplique, intereses corrientes y por último el capital.



## ¿QUÉ ES UN EXTRACTO?

Es el documento donde podrás conocer todos los costos asociados al uso y disfrute de tu Tarjeta Éxito, cuándo y cuánto debes pagar para evitar perder los beneficios de tu tarjeta.



## Pago mínimo:

Es el valor que debes pagar para estar al día.



## Pago total:

Para dejar tu deuda en cero, este es el valor total que debes pagar.



## Intereses corrientes:

Es el valor que debes pagar por usar el dinero que te ha sido prestado a través de tu tarjeta.



## Cuota de Manejo:

Es el valor que pagas por tener disponible el cupo, así como para usarlo y cubrir diferentes gastos administrativos de tu tarjeta. Se cobra mensual, si tienes deuda o realizas compras y/o avances.



## Póliza deudores:

Este seguro cubre tu deuda en caso de fallecimiento o incapacidad total/permanente y lo puedes reclamar sólo si tienes deuda en la tarjeta. Puede ser adquirido a través de una aseguradora diferente a la sugerida por Tuya.



## Intereses de mora:

Es el valor adicional que debes asumir por no pagar a tiempo tu cuota.

## DÓNDE Y CÓMO PUEDES PAGAR TU TARJETA

### Puedes hacerlo de manera presencial

- **Almacenes del Grupo Éxito:** presentando tu tarjeta o extracto en las cajas de Éxito, Carulla, Surtimax, Supermayorista y Superinter.
- **Bancos:** presentando tu extracto en Bancolombia, Banco AV Villas y Banco de Bogotá.
- **Corresponsales bancarios:** presentando tu extracto en los corresponsales bancarios de Bancolombia, Banco AV Villas y Banco de Bogotá.

### Puedes hacerlo de manera virtual

- **Botón PSE, sitio web [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co) y APP TUYA** o dando clic en el botón "Paga aquí" con la cédula y los últimos 4 dígitos de la tarjeta.
- **Débito automático autorizado en el Centro de Atención de Tarjeta:** podrás hacer la inscripción del débito de tus pagos y no tendrás que preocuparte en recordarlo. Este débito no aplica para BBVA.

## LOS CANALES QUE TENEMOS DISPONIBLES PARA TI



**Centro de Atención Tarjeta:** 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.



**Página Web:** ingresando a nuestro sitio podrás realizar consultas generales [www.tuya.com.co](http://www.tuya.com.co)



**App Tuya:** podrás hacer consultas generales, desde tu celular. Recuerda tener tu clave activa.



**Redes Sociales:** síguenos y entérate de todas las promociones, alianzas y eventos.



**Centro Telefónico:** llamando a esta línea te atenderemos cuando lo necesites.

**Bogotá:** 482 4804 - **Medellín:** 444 3727

**Cali:** 380 8933 - **Resto del país:** 01 8000 978 888



**Línea de Cobranzas:** llama a esta línea solo 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.**

**Defensor del Consumidor Financiero:** El defensor del consumidor financiero es otro medio al cual podrás acudir en caso de que tengas alguna reclamación.

• **Defensor principal:** Juan Fernando Celi Múnera

• **Defensor suplente:** Liliana Otero Álvarez

• **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

• **Horario de atención:** lunes a viernes 7:30 a.m. 12:00 m. y 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

