

## Información oficial de Redeban

### **1. Los datos de contacto del tercero contratado como proveedor de servicios de pago.**

Redeban S.A., identificado con NIT. 830.070.527-1, cuya sede principal (dirección general) se encuentra en la Carrera 20 No. 33-15 en la ciudad de Bogotá.

### **2. Los procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.**

#### **2.1. Canales de recepción y atención de quejas y reclamos:**

##### **2.1.1. Centro de Atención a Clientes (CAC)**

###### Líneas nacionales

018000122363 – 018000912912

018000912363

###### Bogotá

332 3200

560 0470

332 2500

###### Cali

660 8525

###### Barranquilla

369 6161

###### Medellín

355 6005

##### **2.1.2. Correo(s) Electrónicos**

servicio.cliente@rbm.com.co

##### **2.1.3. Página web**

<https://www.rbmcolombia.com/wps/portal/index/consumidor.html>

##### **2.1.4. Aplicación Móvil**

A través de la aplicación móvil Rede App que está disponible para descarga en las tiendas Google Play y App Store.

#### **2.2. Responsables**

a. Proveedor de servicios de pago.  
servicio.cliente@rbm.com.co

b. Reversiones y contra cargos

Ajustes:  
ajustescomercios@rbm.com.co

Abonos:  
Abono\_comercios@rbm.com.co

c. Servicios adicionales ofrecidos que implican cobros o pagos no incluidos en la comisión de adquirencia. (CDT : Tesorería)

coordinacioncartera@rbm.com.co

### 2.3. Plazos para la atención

Cualquier queja o reclamo se atenderá en el plazo legal previsto para los derechos de petición.

#### 2.3.1. Condiciones previas del proceso

**¿Quién puede presentar una Reclamación?** Un Titular de un Instrumento de Pago (un ordenante en los términos del Decreto 2555 de 2010) o un participante del Sistema de Pago (adquirente o Entidad Emisora)

**¿Quién puede recibir una Reclamación?** *Cualquier actor del Sistema de Pago, sin limitarse a los Adquirentes y Entidades Emisoras.*

**¿Cuáles son las causales de presentación de una Reclamación?**

- (i) *Se trate de una Transacción que no tenga la correspondiente autorización,*
- (ii) *No reúna los requisitos definidos en el Sistema de Pago o por las Franquicias, o*
- (iii) *Se presente una causal para la procedencia de la **Reversión** del pago definidos en la ley (se haya presentado fraude, correspondan a operaciones no solicitadas por el consumidor, el producto adquirido no sea recibido, el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso).*
- (iv) *La devolución de las sumas de dinero derivadas de Ventas en Ambiente No Presente también procede y se puede solicitar por el consumidor cuándo ejerza el **Retracto**.*

#### 3.1.4.1. Procedimiento en Ventas Presentes

1. Recepción de una Reclamación.
2. Redeban y/o el Adquirente solicitará al Comercio por el medio más eficiente (dirección y/o correo electrónico) los documentos necesarios soportes de la(s) Transacción(es).
3. El Comercio tiene dos (2) días hábiles para entregar los documentos soporte de las Transacción(es).
4. Si el Comercio no entrega los documentos soporte de las Transacción(es) en el plazo de dos (2) días hábiles, autoriza al Adquirente, de manera directa o a través de Redeban, para cargar o debitar el valor correspondiente a las Transacciones donde no se presentaron los comprobantes.

#### 3.1.4.2. Procedimiento en Ventas No Presentes

**3.1.4.2.1.** Cuando esté involucrado un Instrumento de Pago de una Entidad Emisora nacional (colombiana), aplicará, según corresponda, alguno de los siguientes procesos:

- (i) **Reversión del pago:** Se seguirá el procedimiento definido en la Ley 1480 de 2011 y el Decreto 587 de 2016, (incorporado en el Decreto 1074 de 2015), y demás normas que lo adicionen, modifiquen o reglamenten.

- (ii) **Retracto:** Se seguirá el procedimiento definido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, y demás normas que lo adicionen, modifiquen o reglamenten.
  
- (iii) **Procedimiento de Contracargo Venta No Presente.**
  - 1. El Contracargo Venta No Presente se adelanta de manera automática a través de la herramienta existente facilitada por Redeban a las entidades involucradas en los extremos de la Transacción (Entidad Emisora nacional o del exterior, y Adquirente nacional).
  - 2. Cuando se reciba una Reclamación, la Entidad Emisora podrá marcar dentro de la herramienta el Contracargo de la(s) Transacción(es), que genera automáticamente la aplicación del débito de la Cuenta de Depósito del Comercio.
  - 3. El Adquirente recibirá la notificación del débito efectuado, y estará facultado para solicitar del Comercio el envío de la documentación soporte de la(s) Transacción(es) y presentar una Representación.
  - 4. De haberse recibido una Representación, la Entidad Emisora debe estudiarla y evaluar la documentación soporte presentada, y a su discreción, aceptarla o rechazarla.
  - 5. En caso de rechazarla (es decir, se ratifica o confirma que el Comercio es responsable de asumir el valor de la(s) Transacción(es)), el Comercio autoriza al Adquirente para efectuar y/o mantener el cargo o débito del valor de la(s) Transacción de su cuenta bancaria.
  - 6. En caso de ser procedente la Representación, se efectuará por parte del Adquirente el ajuste a favor del Comercio de la(s) Transacción(es) objeto de la(s) Reclamación(es).

**3.1.4.2.2.** Cuando esté involucrado un Instrumento de Pago de una Entidad Emisora del exterior aplicará el Procedimiento de Contracargo Venta No Presente (descrito anteriormente).

#### **4.**

**4.1.** Redeban tiene establecido como Costo de la Disponibilidad Tecnológica (CDT), que deben pagar los Comercios, las siguientes tarifas:

**4.1.1. Dispositivo Fijo:** \$33.942 + IVA, que se cobra cuando el Dispositivo realiza menos de 45 Transacciones al mes.

**4.1.2. Dispositivo Móvil con Papel:** \$61.154 + IVA, que se cobra cuando el Dispositivo realiza menos de 130 Transacciones al mes.

**4.1.3. Dispositivo Móvil sin Papel:** \$40.000 + IVA, que se cobra cuando el Dispositivo realiza menos de 60 Transacciones al mes.

**4.1.4. Dispositivo MPos:** \$20.000 + IVA, que se cobra cuando el Dispositivo realiza menos de 20 Transacciones al mes.

**4.2.** En esta tarifa, se remunera la disponibilidad de la infraestructura tecnológica que soporta la aceptación de medios de pago, siendo un concepto adicional a la Comisión de Adquirencia que cobran los Adquirentes. El Costo de la Disponibilidad Tecnológica se cobra mensualmente a los Comercios que no alcanzan el Número Mínimo de Transacciones definido en el Numeral 4.1. anterior. Redeban está facultado para actualizar en cualquier momento la tarifa por CDT y el Número Mínimo de Transacciones; estos cambios serán notificados previamente a los Comercios en los términos de los contratos vigentes.

**4.3.** El Costo de la Disponibilidad Tecnológica solamente aplica para aquellos Comercios que tenga instalados Canales de Acceso Físicos de Redeban (ejemplo, datáfono).

4.4. De igual forma, para el procesamiento de Transacciones de Venta No Presente a través de soluciones de Redeban, Redeban cobra a los Comercios la siguiente tarifa variable mensual:

4.4.1. Por el uso de las Plataformas de Redeban para realizar las Transacciones de Venta No Presente se cobra \$800 por Transacción.

4.4.2. Redeban está facultado para actualizar la tarifa en cualquier momento; estos cambios serán notificados previamente a los Comercios en los términos de los contratos vigentes.

## 5.

5.1. Todos los cobros al Adquirente se encuentran detallados en el punto 7 de este documento y por parte de Redeban no hay cobros adicionales.

5.2. Sin perjuicio de lo anterior, es obligación de cada Adquirente remitir a Redeban los costos y requisitos de vinculación del Comercio. Redeban remitirá formalmente la solicitud de información en tal sentido.

5.3. Por otro lado, a continuación se remiten las tarifas cobradas por Redeban, como Proveedor de Servicios de Pago, a los Adquirentes por los servicios prestados.

### Tarifas Redeban a los Adquirentes por Servicio

Proceso	Tarifa Max	Tarifa Min	Observaciones
Acceso VP Tj Crédito	\$ 96,5	\$ 42,5	Si la Tx es <= \$15.000 se aplica reducción del 40%
Acceso VNP Tj Crédito	\$ 52,6	\$ 28,7	Si la Tx es <= \$15.000 se aplica reducción del 40%
Acceso VP Tj Débito	\$ 55,4	\$ 26,5	Si la Tx es <= \$15.000 se aplica reducción del 40%
Acceso VNP Tj Débito	\$ 29,9	\$ 19,6	Si la Tx es <= \$15.000 se aplica reducción del 40%
Enrutamiento de Red - Tj Crédito y Débito - VP + VNP	\$ 81,4	\$ 30,4	
Procesador de Franquicia - Tj Crédito y Débito - VP + VNP	\$ 9,7	\$ 3,6	
Compensación al Adquirente Tj Crédito y Débito VP + VNP	\$ 2,3	\$ 0,1	
Procesamiento de Adquirencia en Batch Tj Crédito y Débito VP + VNP	\$ 31,8	\$ 1,2	
Liquidación TII	\$ 1,0		
Abono a Comercio VP + VNP y Tj Cr + Tj Db	\$ 77,0	\$ 46,1	
Mantenimiento POS	\$ 111,0		
Procesos de Licencia de Adquirencia	\$ 15,0		
Procesos Básicos de Franquicia	\$ 60,0		

Esta información debe ser suministrada directamente por el Adquirente a Redeban. Redeban la incorpora dentro de la publicación reglamentaria definida en el **Numeral 3.4.10.2 de la Parte I del Título III del Capítulo I** de la Circular Básica Jurídica.

\* \* \* \* \*