

PROCEDIMIENTO DE REVERSIÓN DE PAGOS

Informamos que el Decreto 587 de 2016 del Ministerio de Comercio de Industria y Turismo, se promulgó con el objetivo principal de proteger a los consumidores financieros al garantizarles el derecho a solicitar la reversión de pagos efectuados con tarjeta de crédito o cualquier otro instrumento de pago electrónico para adquirir productos en operaciones de comercio electrónico, como internet, PSE (proveedor de servicios electrónicos), call center o mecanismos de televenta o tienda virtual, sobre los cuales, por una causa debidamente justificada, requieren la devolución del dinero.

Por lo anterior, a continuación, BANCO SERFINANZA te brinda toda la información que debes tener en cuenta para presentar una solicitud de reversión.

¿Cuáles son las causas para solicitar una reversión de pago?

1. Cuando seas objeto de fraude
2. Cuando corresponda a una operación no solicitada
3. Cuando el producto adquirido no sea recibido.
4. Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él.
5. Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

¿Se puede hacer una reversión parcial?

Si adquiriste varios productos, puedes reclamar respecto de uno o varios de ellos. Por lo anterior, deberás expresar de manera clara cuál es el valor por el cual solicitas la reversión, el cual deberá corresponder al valor del producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal, para solicitar la reversión.

¿Cuál es el procedimiento para que usted solicite una reversión de pago?

Debes formular la queja o reclamo ante el proveedor del servicio o producto, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que tuviste conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debiste haber recibido el producto o lo recibiste defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.

Dentro de este mismo término, deberás notificar a BANCO SERFINANZA que presentaste una reclamación ante el comercio. Dicha comunicación deberá contener como mínimo lo siguiente:

- i. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
- ii. Indicar la causal invocada, que debe corresponder a las causas antes mencionadas.
- iii. Valor por el que solicita la reversión.
- iv. Identificación de la transacción efectuada e indicación de número, fecha y hora.
- v. Para PSE, Código único de servicio (CUS).
- vi. Identificación de la tarjeta de crédito o instrumento de pago al que se cargó la operación.
- vii. Constancia de la queja presentada ante el comercio (proveedor). En caso que desconozcas los datos de contacto del proveedor o si éste se negó a emitir una constancia de la presentación de la queja debes aportar una declaración juramentada en donde conste ello.

Una vez recibida la notificación del cliente, BANCO SERFINANZA cuenta con quince (15) días hábiles para hacer efectiva la solicitud de reversión de pago.

- Cuando el consumidor del bien o servicio no sea el mismo titular, la notificación a BANCO SERFINANZA deberá ser presentada por el titular del producto financiero.
- En contra de la solicitud de reversión del pago será oponible: La inexistencia de la operación, la inexistencia de fondos, y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de la reversión.
- La reversión de la transacción se hará de manera parcial cuando no existan recursos suficientes en la cuenta del proveedor. En estos casos, el proveedor deberá reembolsar directamente al consumidor del producto el valor de la transacción o el monto faltante.

¿Cuál es el procedimiento para reversar los pagos correspondientes a obligaciones de cumplimiento periódico?

Si autorizaste pagos periódicos con cargo a tus tarjetas de crédito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, podrás, en cualquier momento revocar la autorización de debitar los pagos.

Para solicitar la reversión del pago correspondiente a cualquier servicio u obligación de cumplimiento periódico, deberás solicitarlo a BANCO SERFINANZA en un tiempo máximo de un mes después de ocurrido el pago por los canales que la entidad disponga.

¿Cuáles son los canales dispuestos por BANCO SERFINANZA para presentar una solicitud de reversión de pago?

A través de cualquiera de nuestras agencias y puntos de atención a nivel nacional, o en la línea de atención al cliente: 323 3599 7000.

¡Tenga en cuenta!

- Tanto el proveedor del bien o servicio y la entidad emisora del instrumento del pago electrónico deben estar domiciliados en Colombia.
- Excepciones: Las disposiciones contenidas en la norma no son aplicables para:
 - Compras por medio de canales presenciales.
 - A las relaciones de consumo respecto de las cuales exista regulación especial en materia de reversión de pagos, como compras de tiquetes o servicios de agencias de viaje.
 - Pago de impuestos nacionales, municipales, comparendos y pagos de aporte a seguridad social.
 - Es posible que se cargue definitivamente la transacción reclamada, cuando medie decisión administrativa o jurisdiccional en contra del consumidor.

En caso de existir mala fe del consumidor en la solicitud de reversión del pago, la Superintendencia de Industria y Comercio) podrá imponer multas hasta de 50 Salarios Mínimo Legales M.