

		VERSIÓN: 1
	POLITICA DE REVERSION DE CONTRACARGOS	FECHA: 2024-11-20
Elaboró: Jaime Andres Tabango López Analista de Cumplimiento y Riesgos	Revisó: Juan Pablo Méndez Jefe de Cumplimiento	Aprobó: Sara E. Rodríguez Gil Oficial de Cumplimiento

POLÍTICA DE REVERSIÓN Y CONTRACARGOS

OBJETIVO

Identificar los eventos que aplican para reversiones o contracargos y establecer el procedimiento respectivo según corresponda.

1. ALCANCE

Este procedimiento abarca desde la definición hasta el trámite para solicitar una reversión o un contracargo de las transacciones realizadas mediante SuperPay.

2. GLOSARIO

- **Tarjetahabiente:** Persona natural o jurídica propietaria de un instrumento y/o medio de pago.
- **Contracargo:** Débito realizado por el banco adquirente a una pasarela de pago debido a una transacción desconocida o fraudulenta, o por solicitudes de reembolso por compras en las que no participó el pagador/comprador. Las reglas son emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y supervisadas por el Defensor del Consumidor Financiero.
- **Reversión:** Procedimiento donde la pasarela de pagos reembolsa al comprador/pagador el valor de una compra procesada.
- **Pagadores / Compradores:** Personas naturales o jurídicas que utilizan sistemas financieros para realizar pagos o compras en línea cumpliendo las normas de registro, autenticación y pago.
- **Comercio:** Personas naturales o jurídicas usuarias de la pasarela de pago en modalidades **Gateway** o **Agregador** para vender productos y/o servicios a través de comercio electrónico.
- **Banco Emisor:** Entidad que ofrece tarjetas de pago a consumidores, ya sean tarjetas de crédito, débito, prepagas o dispositivos sin contacto.
- **Modelo Gateway:** El comercio utiliza el servicio de la pasarela para procesar ordenes de pagos; los recursos llegan directamente a las cuentas del comercio.
- **Modelo Agregador:** Los recursos llegan primero a las cuentas de la pasarela agregadora antes de transferirse al comercio.
- **Pasarela de Pagos:** Proveedor de servicios que procesa órdenes de pago en línea a través de una conexión segura.

3. DESARROLLO

		VERSIÓN: 1
	POLITICA DE REVERSION DE CONTRACARGOS	FECHA: 2024-11-20
Elaboró: Jaime Andres Tabango López Analista de Cumplimiento y Riesgos	Revisó: Juan Pablo Méndez Jefe de Cumplimiento	Aprobó: Sara E. Rodríguez Gil Oficial de Cumplimiento

La normativa aplicable a este procedimiento está regulada por el **artículo 51 de la Ley 1480 de 2011** y el **Decreto 587 de 2016**, diseñados para proteger a los consumidores financieros y garantizarles el derecho a solicitar reversiones o contracargos.

3.1 MOTIVOS DE REVERSIONES Y CONTRACARGOS

1. Suplantación de identidad del tarjetahabiente.
2. Transacción desconocida o no realizada por el tarjetahabiente.
3. Producto o servicio no recibido, entregado con retraso, defectuoso o no conforme con lo especificado.
4. Cargos duplicados por un producto o servicio.
5. Cargos con valores incorrectos.
6. Errores en el proceso de adquisición del producto o servicio.
7. Terminación de una suscripción o servicio sin autorización.
8. Fraude identificado por la pasarela de pagos.
9. Cargos no autorizados por el comprador/pagador.
10. Revocación de autorización para pagos periódicos no respetada.
11. Ejercicio del derecho de retracto por parte del comprador/pagador.
12. Incumplimiento del comercio en la entrega del producto por inventario insuficiente o tiempos de entrega estipulados.

3.2.1 Procedimiento para Reversiones

1. Solicitud inicial del comprador/pagador

El comprador/pagador deberá presentar la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al conocimiento del evento que motiva la reversión.

2. Términos del trámite de la reversión

- Los participantes del proceso de pago (emisor del instrumento de pago, comercio y SuperPAY como pasarela de pagos) tendrán un plazo de quince (15) días hábiles para hacer efectiva la reversión una vez presentada la solicitud.
- El emisor del instrumento de pago verificará:
 - La existencia de fondos en la cuenta del proveedor.

		VERSIÓN: 1
	POLITICA DE REVERSION DE CONTRACARGOS	FECHA: 2024-11-20
Elaboró: Jaime Andres Tabango López Analista de Cumplimiento y Riesgos	Revisó: Juan Pablo Méndez Jefe de Cumplimiento	Aprobó: Sara E. Rodríguez Gil Oficial de Cumplimiento

- La procedencia de la causal alegada por el comprador/pagador.

3. Ejecución de la reversión

- La reversión de la transacción se realizará de manera total o parcial dependiendo de los fondos disponibles en la cuenta del proveedor:
 - Reversión parcial: Cuando no existan recursos suficientes en la cuenta del proveedor. En estos casos, el proveedor deberá reembolsar directamente al consumidor el valor restante de la transacción o el monto faltante.

4. Oposiciones a la solicitud de reversión

El comercio podrá oponerse a la solicitud únicamente cuando:

- Se demuestre la inexistencia de la operación.
- Se acredite la inexistencia de fondos en la cuenta del proveedor.
- Se identifique la omisión de información esencial que sustente la causal alegada por el comprador/pagador.

Roles y responsabilidades:

- SuperPAY:
 - Facilita la comunicación entre el comprador/pagador, el comercio/proveedor y el emisor del instrumento de pago.
 - No decide sobre la procedencia de la reversión, pero apoya el cumplimiento del plazo de 15 días hábiles.
 - SuperPAY actúa como intermediario para que el comercio pueda presentar evidencias en el proceso de disputas frente a la entidad bancaria.
 - SuperPAY no tiene injerencia en la decisión final de la disputa, que depende exclusivamente del banco emisor.
- Emisor del instrumento de pago:
 - Responsable de validar y ejecutar la reversión según las disposiciones legales aplicables.
- Comercio:
 - Responsable de responder a las solicitudes de reversión y, de ser el caso, reembolsar al comprador/pagador cualquier monto faltante.

IMPORTANTE:

Los clientes de los comercios pueden reclamar una transacción hasta:

		VERSIÓN: 1
	POLITICA DE REVERSION DE CONTRACARGOS	FECHA: 2024-11-20
Elaboró: Jaime Andres Tabango López Analista de Cumplimiento y Riesgos	Revisó: Juan Pablo Méndez Jefe de Cumplimiento	Aprobó: Sara E. Rodríguez Gil Oficial de Cumplimiento

- 120 días después de la fecha de la transacción para tarjetas locales.
- 180 días después de la fecha de la transacción para tarjetas internacionales (tiempos definidos por las franquicias).

3.3 TIEMPOS DE RESPUESTA

Las solicitudes de reversiones serán respondidas en un plazo máximo de quince (15) días hábiles desde el momento de su recepción, siempre que incluyan la documentación completa y suficiente. Para los contracargos, el tiempo de respuesta depende de la validación realizada por el banco emisor, aunque SuperPAY se compromete a remitir toda la información requerida dentro de los plazos estipulados y a notificar de inmediato al comercio sobre cualquier decisión tomada en el proceso.

3.4. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

El Comercio libera de responsabilidad a SuperPAY por las reversiones realizadas a solicitud del emisor del instrumento de pago, basadas en la reclamación de un pagador y sujetas a la ley aplicable. Asimismo, el Comercio asume cualquier impacto financiero derivado de dichas reversiones, incluyendo el congelamiento temporal de fondos o el débito correspondiente, conforme a las disposiciones legales y contractuales vigentes.

Documentos asociados

No.	Nombre del Documento
1	Artículo 51 de la ley 1480 de 2011.
2	Decreto 587 del 2016.