



# CONTRATO COMERCIAL DE AFILIACIÓN

**Boletín 19 - 1**  
de actualización

**Diciembre  
4 de 2019**



## Fecha efectiva de aplicación

Inmediata, desde su fecha de publicación.

## Nuevas secciones o numerales incorporadas / secciones o numerales actualizadas, modificadas o eliminadas

Se modifican los Numerales **4.1.3. y 4.1.5.** del **Anexo 4 del Contrato de Afiliación.**

No se modifica ninguna otra sección o Anexo del Contrato de Afiliación.

## Interpretación

Para efectos exclusivos de interpretación de este Boletín, los términos que se incluyen con letra inicial en mayúscula en este documento, salvo expresamente definidos en el Boletín, tendrán el significado que se les asigna en el Contrato de Afiliación, sus Anexos, Reglamentos, y especialmente en la Sección IV del Contrato de Afiliación (Glosario).

Los términos que denoten el singular también incluyen el plural y viceversa, siempre y cuando el contexto así lo requiera. Los términos que no estén expresamente definidos se entenderán en el sentido que les atribuya el lenguaje técnico correspondiente o, en su defecto, en su sentido natural y obvio, según el uso general de los mismos.

## Preguntas

Cualquier **AFILIADO** con preguntas o inquietudes respecto de este Boletín, podrá comunicarse al Centro de Atención a Clientes de **REDEBAN** a las siguientes líneas: 018000912912, 018000122363, 018000912363 y/o escribir al correo electrónico: **cautorizaciones@rbm.com.co.**



## *Advertencia*

Se considera indispensable la lectura íntegra del boletín por parte del afiliado con el propósito de que pueda evaluar adecuadamente el impacto del cambio introducido, sus efectos y la conveniencia de adquirir el producto y/o servicio ofrecido por Redeban o participar, de ser el caso, del programa de Redeban.

**E**

Este boletín constituye una notificación válida y contractualmente permitida de un cambio introducido por Redeban al contrato de afiliación, sus anexos y/o reglamentos, y en ese sentido, el afiliado declara conocer y aceptar que la misma será vinculante en su relación comercial y jurídica con Redeban desde la fecha efectiva de aplicación.

Se le recuerda que, en todo momento, usted como afiliado, podrá ejercer los derechos que le corresponden bajo el contrato de afiliación a Redeban.

## **Modificaciones introducidas**

Documento marco                    \_\_\_\_\_                    Contrato de Afiliación

¿Cuál documento o anexo se modifica?    \_\_\_\_\_    Anexo 4 del Contrato de Afiliación

Secciones / numerales modificados    \_\_\_\_\_    Numerales 4.1.3. y 4.1.5. del Anexo 4

## *Numerales modificados*

### **4.1.3. Autorizaciones Específicas otorgadas por el AFILIADO.**

Sin perjuicio de las autorizaciones voluntaria y libremente otorgadas por el AFILIADO en la Cláusula Sexta del Contrato de Afiliación, de manera consciente y con pleno conocimiento de sus efectos y consecuencias, el AFILIADO concede las siguientes autorizaciones:

- 4.1.3.1.** A la(s) entidad(es) en donde tiene la(s) Cuenta(s) de Depósito para que se le abone el producto de sus ventas derivadas de las Transacciones.
- 4.1.3.2.** A la(s) entidad(es) en donde tiene la(s) Cuenta(s) de Depósito para que se proceda a compensar (x) el valor de cualquier Transacción, realizada en cualquier Canal de Acceso que: (1) no tenga la correspondiente autorización, (2) no reúna los requisitos exigidos por REDEBAN o la respectiva entidad participante del Sistema Redeban o de cualquier otro sistema de pago de bajo valor con el cual REDEBAN interopere o esté conectado, y/o (3) corresponda a una suma a cargo del AFILIADO conforme al proceso de gestión de reclamos y controversias establecido en la Cláusula 4.1.5. siguiente de este Anexo 4, o (y) cualquier suma que llegue a deberle con ocasión de la ejecución del Contrato de Afiliación, aceptando los plazos establecidos para estos eventos. Esta autorización se entrega sin perjuicio de los procedimientos establecidos por la normatividad vigente en beneficio de los consumidores (que incluye, tarjetahabientes, cuentahabientes y Clientes), y faculta a la(s) entidad(es) en donde tiene la(s) Cuenta(s) de Depósito para efectuar y aplicar, de manera directa o a través de REDEBAN, cargos, contracargos, devoluciones o reversiones en la(s) Cuenta(s) de Depósito correspondiente en los términos del Contrato de Afiliación y los términos del contrato celebrado entre el AFILIADO con la respectiva entidad, según corresponda.
- 4.1.3.3.** A REDEBAN para bloquear los Equipos y Equipos Móviles, y en este sentido, suspender la realización de Transacciones en los mismos, cuando se presente un Evento de Inactividad, previsto en el Numeral 1.1.1.1.8 del Anexo 1 del Contrato de Afiliación.
- 4.1.3.4.** A REDEBAN para no tramitar las Transacciones que provengan de un outsourcing que, a su juicio, no ofrezcan las condiciones de confianza y seguridad exigidas. En todo caso los perjuicios derivados de esta decisión serán responsabilidad exclusiva del AFILIADO, quien se compromete a indemnizar a REDEBAN, sus entidades miembros y los Clientes, por las consecuencias que se presenten como producto de la prestación de servicios de terceros que no ofrezcan las condiciones de confianza y seguridad exigidas para el procesamiento parcial o total de Transacciones hacia REDEBAN.

## **4.1.5. Proceso de gestión de reclamos y controversias - Consecuencias jurídicas para el AFILIADO.**

Es una obligación permanente del AFILIADO atender y colaborar con la resolución de cualquier reclamo, diferencia o disputa (una "Reclamación") presentada, comunicada o notificada al AFILIADO o a cualquier otro actor dentro del sistema de pago, por parte de: (1) un titular de un Instrumento de Pago (que podrá ser un Cliente), (2) REDEBAN, y/o (3) una entidad financiera participante del Sistema Redeban o de cualquier otro sistema de pago de bajo valor con el cual REDEBAN interopere o esté conectado (incluida, la entidad donde posee la Cuenta de Depósito el AFILIADO).

Para efectos de resolver cualquier Reclamación, y sujeto a la naturaleza y causales de la misma, se aplicarán los siguientes procedimientos:

### **4.1.5.1. Procedimiento aplicable para Canales de Acceso Físicos.**

**4.1.5.1.1.** En el caso de presentarse una Reclamación, derivada de las Transacciones realizadas en Canales de Acceso Físicos que constituyen Ventas en Ambiente Presente, REDEBAN y/o la entidad donde posee la Cuenta de Depósito, en los términos de la legislación vigente (en especial, la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y las regulaciones de la Superintendencia de Industria y Comercio y la Superintendencia Financiera de Colombia aplicables a la materia), solicitará por el medio más eficiente al AFILIADO a su dirección y/o correo electrónico registrado, los documentos necesarios soportes de la(s) Transacción(es). El AFILIADO se obliga a entregarlos dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud. De no hacerlo, el AFILIADO autoriza a la entidad donde posee la Cuenta de Depósito para que de manera directa o por medio de REDEBAN, sea cargado o debitado el valor correspondiente de los comprobantes de Transacciones no presentados. La renuencia del AFILIADO facultará a REDEBAN y/o la entidad financiera donde posee su Cuenta de Depósito, iniciar las demás acciones legales correspondientes de conformidad con la ley

### **4.1.5.2. Procedimiento aplicable para Canales de Acceso Virtuales o Digitales.**

**4.1.5.2.1.** En el caso de presentarse una Reclamación, derivada de las Transacciones realizadas en Canales de Acceso Virtuales o Digitales que constituyen Ventas en Ambiente No Presente se seguirán las siguientes reglas:

**4.1.5.2.1.1.** Para los eventos donde esté involucrado un titular de un Instrumento de Pago de un banco, entidad financiera o no financiera emisora debidamente constituida bajo las leyes de la República de Colombia, se aplicará, según la naturaleza del reclamo cualquiera de los siguientes tres (3) procedimientos:

- 4.1.5.2.1.1.1. Proceso de Contracargo Venta No Presente.** Este proceso se describe en el Numeral 4.1.5.2.1.3 de este Anexo 4.
- 4.1.5.2.1.1.2. Reversión del pago.** En virtud de la legislación vigente en materia de protección al consumidor, el AFILIADO autoriza expresamente a REDEBAN y/o al banco o entidad financiera en donde posee la cuenta bancaria para que procedan a realizar la Reversión de los pagos que solicite el consumidor o titular del Instrumento de Pago cuando en las Ventas en Ambiente No Presente se hayan presentado fraude, correspondan a operaciones no solicitadas por el consumidor, el producto adquirido no sea recibido o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. Para tales fines, se seguirá el procedimiento establecido por la Ley 1480 de 2011 y demás normas que la adicionen, modifiquen y reglamenten.
- 4.1.5.2.1.1.3. Retracto.** En virtud de la legislación vigente en materia de protección al consumidor, el AFILIADO está obligado a realizar la devolución de las sumas de dinero derivadas de aquellas Ventas en Ambiente No Presente sobre las cuales el Cliente o titular del Instrumento de Pago utilizó la facultad de retracto consagrada en la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor). El procedimiento para realizar la devolución será el establecido en el Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y demás normas que lo adicionen, modifiquen y reglamenten.
- 4.1.5.2.1.2.** Para los eventos donde esté involucrado un titular de un Instrumento de Pago de un banco, entidad financiera o sociedad emisora del exterior, el AFILIADO reconoce que se aplicará el Proceso de Contracargo Venta No Presente descrito en el Numeral 4.1.5.2.1.3 siguiente.
- 4.1.5.2.1.3. Proceso de Contracargo Venta No Presente.**
- A)** El presente proceso se adelanta de manera automática, a través de la herramienta existente facilitada por REDEBAN a las entidades involucradas en los extremos de la(s) Transacción(es) que son objeto de Reclamación (una entidad emisora (nacional o del exterior) y una entidad adquirente o pagadora nacional).
  - B)** Ante una Reclamación, la entidad emisora podrá marcar dentro de la plataforma descrita en el literal a) anterior, el Contracargo de la(s) Transacción(es) objeto de la Reclamación, que generará automáticamente la aplicación del débito de la Cuenta de Depósito del AFILIADO en el proceso de extra-compensación.
  - C)** La entidad adquirente o pagadora recibirá el débito efectuado, y conforme a los términos y condiciones del contrato o documento contractual celebrado con el AFILIADO, estará facultada para solicitar del AFILIADO el envío de la documentación soporte de la(s) Transacción(es) objeto de Reclamación y presentar la Representación ante la entidad emisora en los plazos correspondientes establecidos.
  - D)** De haberse iniciado la Representación, la entidad emisora procederá a estudiar y evaluar la documentación soporte que le fue presentada, y a su discreción, determinar su procedencia o no.



- E)** Si como consecuencia de este proceso se establece y/o ratifica que el AFILIADO es responsable de asumir el valor de la(s) Transacción(es) objeto de la Reclamación, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Afiliación, el contrato o documento contractual celebrado entre la entidad adquirente o pagadora con el AFILIADO y en la ley, el AFILIADO autoriza a la entidad financiera donde posee la Cuenta de Depósito para efectuar y/o mantener el cargo o débito del valor correspondiente de la(s) Transacción(es) objeto de Reclamación de su cuenta bancaria.
- F)** Salvo que entre las entidades involucradas en los extremos de la(s) Transacción(es) que son objeto de Reclamación se defina que no existe responsabilidad del AFILIADO, será obligación del AFILIADO asumir y reintegrar la suma objeto de Reclamación a favor del titular del Instrumento de Pago.
- G)** Para efectos del Contrato de Afiliación, y particularmente, este Anexo 4, se utilizarán las siguientes definiciones:

**“Contracargo”:**

Es el ajuste efectuado por una entidad adquirente o pagadora a la Cuenta de Depósito de un AFILIADO respecto de una Transacción que inicialmente fue liquidada, pero que con posterioridad es objeto de una Reclamación.

**“Representación”:**

Es el proceso que adelanta ante una entidad emisora, una entidad adquirente o pagadora, en nombre de su comercio (un AFILIADO), como respuesta a un Contracargo recibido derivado de una Reclamación. Dentro de este proceso, la entidad adquirente o pagadora presenta ante la entidad emisora la documentación soporte de la Transacción objeto de Reclamación.

## ***Fin textos modificados***