



SISTEMAS Y PROCESOS DE PAGO EN COLOMBIA:

Contracargos y Reversiones

Sector Comercio, Alojamiento y Hospedaje

En apoyo con:

**Aso
Ban
Caria**

 **cotelco**
Asociación Hotelera y Turística de Colombia



SISTEMAS Y PROCESOS DE PAGO EN COLOMBIA:

Contracargos y Reversiones

Sector Comercio, Alojamiento y Hospedaje

Autores

Jonathan Malagón González	Presidente
José Andrés Duarte García	Presidente Cotelco
Alejandro Vera Sandoval	Vicepresidente Técnico Asobancaria
Jaime Andrés Rincón Arteaga	Director de la Dirección de Gestión Operativa y Seguridad Asobancaria
Carol Alejandra Rodríguez Calderón	Profesional de la Dirección de Gestión Operativa y Seguridad Asobancaria
Santiago Penagos Cañón	Diseño y diagramación

Introducción

La Dirección de Gestión Operativa y de Seguridad de Asobancaria presenta este documento con el propósito de orientar a comercios y usuarios de nuestras entidades agremiadas, frente a los procesos de contracargos y reversiones de pago.

Este material está diseñado para ser una herramienta de comprensión, proporcionando información clara sobre los procesos y etapas involucradas en el procesamiento de pagos.



Actores clave



Tarjeta Habiente:

Es el cliente titular de la tarjeta débito o crédito con la cual se realizó la transacción reclamada.



Franquicias:

Son las entidades que proporcionan la infraestructura para el procesamiento global de pagos. Dentro de estas se encuentra Visa, MasterCard, American Express, entre otras.



Banco Emisor:

Es la entidad financiera que emite la tarjeta débito o crédito al cliente. El banco emisor actúa en representación del cliente titular de la tarjeta.



Comercio:

Es la entidad prestadora del bien o servicio proporcionado en la transacción reclamada.



Banco Adquirente:

Es la entidad financiera que proporciona la afiliación del comercio al sistema de pagos, permitiendo el procesamiento de transacciones en el comercio. El banco adquirente actúa como representante del comercio.



Redes de pago:

Son infraestructuras tecnológicas que facilitan el procesamiento de las transacciones entre los diferentes actores involucrados. En Colombia, dentro de las redes de pago se encuentran Credibanco y Redeban.



Contracargos



¿Qué es un Contracargo?

Un contracargo es una solicitud presentada por el cliente ante el banco emisor de su tarjeta débito o crédito mediante la cual reclama la devolución de su dinero ya sea por desconocimiento o inconformidad de una transacción con un comercio.

Causales

Es importante resaltar que las franquicias son las entidades encargadas de las políticas de contracargo, por tanto, también son las encargadas de establecer los procedimientos, causales, tiempos y documentos requeridos en un proceso de contracargo. A continuación, se nombrarán las causales más frecuentes, sin embargo, pueden variar de acuerdo con los convenios que se tengan entre las entidades financieras y las franquicias. Por tanto, es importante que se informe en su entidad financiera sobre las políticas y tiempos que se le apliquen en caso de que usted como cliente presente la reclamación o como comercio esté involucrado en un proceso de contracargo.

Fraude: El cliente tarjeta habiente manifiesta el desconocimiento de la transacción.

No recepción o inconformidad con el servicio/producto: El cliente tarjeta habiente manifiesta que no recibió el servicio/producto o presenta inconformidad frente a lo recibido.

Monto incorrecto / Compra múltiple: El monto cargado de la transacción fue incorrecto, generando duplicidad o multiplicidad de la transacción.

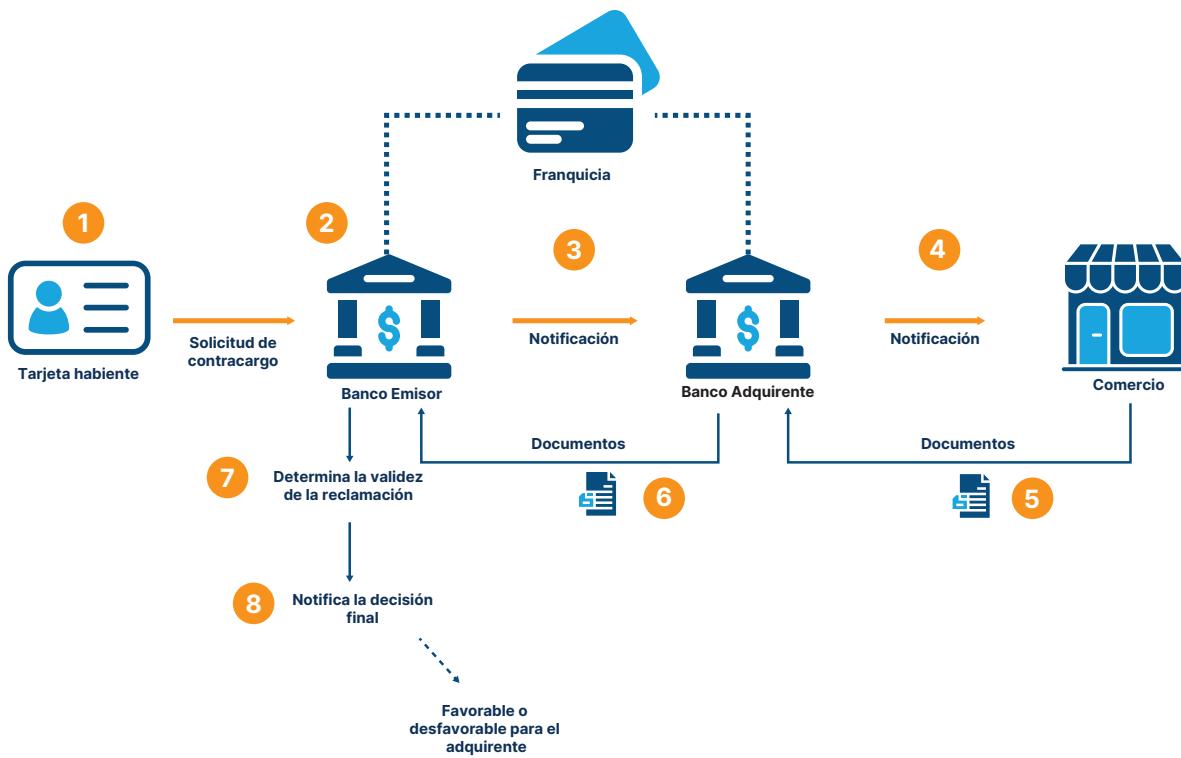
Si la causal corresponde a una insatisfacción por un producto y el comercio no ha recibido la devolución del mismo, pero sí una solicitud por contracargo, el comercio podrá

notificar esta situación como parte de su respuesta, además de adjuntar los soportes correspondientes. De esta manera, se proporcionará la información al Banco emisor para el análisis del caso.

Respecto a los tiempos, como se mencionó anteriormente, varían de acuerdo con las políticas establecidas de cada franquicia. Sin embargo, generalmente se tienen hasta 120 días calendario desde la fecha de la transacción para iniciar el proceso de contracargo. En cuanto a los plazos establecidos para el envío de soportes por parte de los comercios en la mayoría de los casos se cuenta con 5 días hábiles. Sin embargo, esto dependerá de la instancia en que se encuentre el proceso y de las políticas establecidas de cada franquicia.

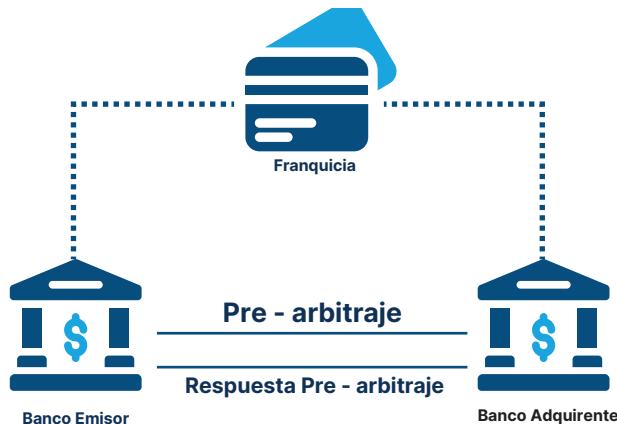
Los soportes requeridos para cada instancia del proceso están definidos en los reglamentos específicos de cada franquicia, los cuales son de acceso exclusivo para la entidad adquirente y no pueden ser compartidos con terceros no afiliados. Por esta razón, le recomendamos consultar directamente con su banco para conocer los requisitos y documentación necesarios según sus políticas y procedimientos.

Proceso de Contracargo



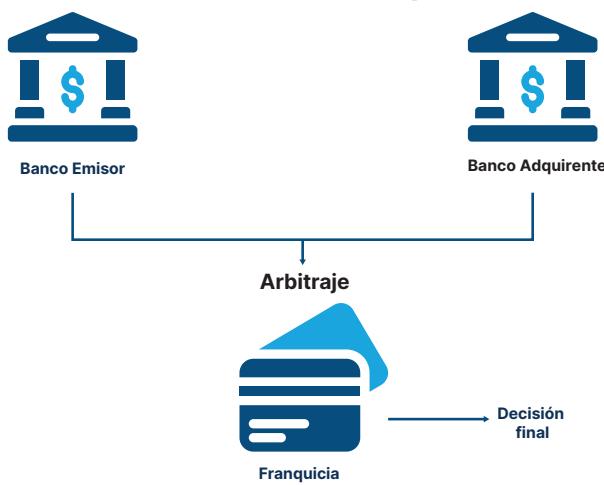
1. El cliente tarjeta habiente presenta la solicitud de contracargo, reportando la novedad a la entidad emisora de su tarjeta.
2. Banco emisor recibe la solicitud de contracargo.
3. Banco emisor procede a generar el contracargo, a través de su franquicia al banco adquirente, notificando la solicitud presentada por el cliente.
4. Banco adquirente notifica al comercio del contracargo presentado.
5. El comercio debe enviar los soportes y documentos que fundamenten la validez de la transacción reclamada.
6. Una vez el comercio remita los documentos requeridos al banco adquirente, este deberá enviarlos al banco emisor.
7. El banco emisor revisa los documentos remitidos por parte del banco adquirente y determina la validez de la reclamación presentada por el cliente.
8. El banco emisor notifica la decisión final ya sea favorable o desfavorable para el comercio. En caso de que la decisión sea desfavorable para el comercio, este debe responder por el monto de la solicitud reclamada por el cliente.

Pre-arbitraje



Una vez el banco emisor notifica la decisión final, si alguna de las partes involucradas no está conforme con la respuesta emitida, el contracargo puede ser elevado a etapa de pre-arbitraje. Esta instancia permite la presentación de documentación adicional con el propósito de sustentar la validez de la transacción y solicitar una nueva respuesta. El procedimiento se lleva a cabo entre el banco emisor y el banco adquirente por medio de la plataforma de la franquicia. La franquicia actúa como canal de comunicación, sin intervenir en la toma de decisiones en esta etapa.

Arbitraje



Si no hay acuerdo en la etapa de pre-arbitraje, el caso podrá escalar a arbitraje, donde la franquicia evaluará la documentación presentada por ambas partes y emitirá una decisión definitiva. Es relevante señalar que estos procesos pueden implicar el cobro de tarifas, cuyo valor dependerá de las políticas establecidas por cada franquicia y será asumido por la parte que no obtenga una resolución favorable en el arbitraje.

Lo descrito anteriormente obedece a las etapas del ciclo de la controversia cuando el contracargo ha sido iniciado directamente desde las franquicias, dado que en el sistema colombiano los Bancos Nacionales que no cursen sus operaciones por la franquicia sino por las redes (Redeban/Credibanco), no tienen derecho a la figura de pre-arbitraje o arbitraje del contracargo. Por otro lado, el pre-arbitraje y el arbitraje podrían ser iniciados por el banco emisor o el adquirente dependiendo de la causal del contracargo y de las políticas establecidas por cada franquicia.



Reversión de pago

Decreto 587 de 2016

¿Qué es una Reversión?

La reversión de pago por decreto 587 de 2016, establece que cuando los consumidores adquieren productos a través de canales de comercio electrónico, como internet, PSE, Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor bajo las causales estipuladas en el decreto¹.



¹ Departamento Administrativo de la Función Pública. (2016). Decreto 587 de 2016. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=69037#:~:text=La%20reversi%C3%B3n%20de%20la%20transacci%C3%B3n,transacci%C3%B3n%20o%20el%20monto%20faltante.>

Causales

El decreto estipula las siguientes causales para reversión de pagos:

1

Cuando el consumidor sea 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 el.

5

Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

En cuanto a los tiempos establecidos, se estipula que la solicitud de reversión debe ser presentada por el consumidor dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor presentó alguna de las causales mencionadas. Por otro lado, los participantes del proceso de pago tienen 15 días hábiles para hacer efectiva la reversión del pago.

En caso de demostrarse la inexistencia de la operación reclamada o la omisión de la causal reclamada por parte del consumidor no se hará efectiva la reversión del pago.

Proceso de reversión

1. Inicialmente el cliente debe solicitar la reclamación de reversión de pago directamente ante el comercio, explicando las razones que justifican la reclamación de reversión del pago. Si el cliente ha recibido el producto objeto de la reclamación, debe ponerlo a disposición del comercio para su devolución en las mismas condiciones y lugar donde se recibió.
2. El establecimiento comercial iniciaría el proceso reversión.

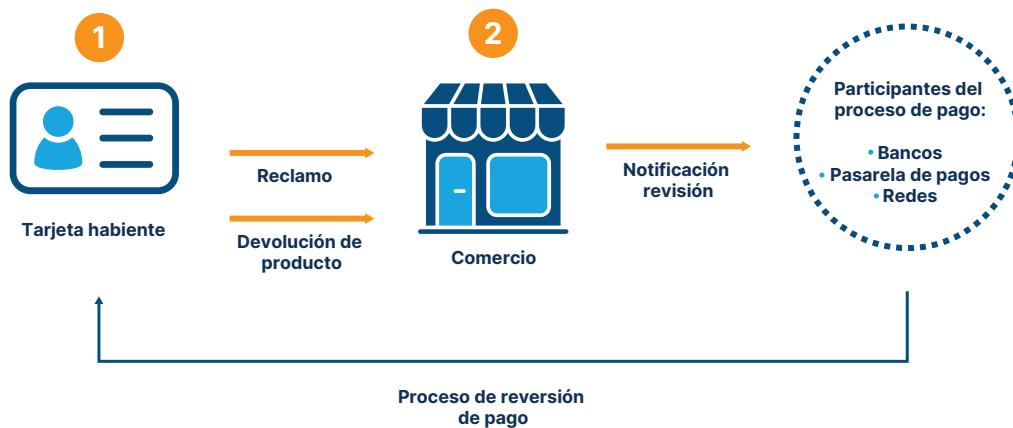


Diagrama etapas 1 y 2 previamente descritas

3. Sí el cliente tarjeta habiente no logra gestionar la solicitud de reversión directamente con el comercio, podrá tramitarla ante su banco emisor. Este último verificará que el cliente haya intentado contactar previamente al comercio antes de proceder con la solicitud de reversión.
4. Una vez el emisor del instrumento de pago electrónico sea notificado sobre la reclamación del consumidor, dicha notificación debe incluir las razones de la reversión, valor, identificación de la transacción realizada, identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago y la constancia de la reclamación presentada al proveedor.
5. Tras recibir la notificación, los participantes del proceso de pago dispondrán de 15 días hábiles para hacer efectiva la reversión. El emisor del instrumento de pago verificará la existencia de fondos en la cuenta correspondiente para proceder al descuento del monto reclamado y realizar la reversión del pago.

Si los recursos en la cuenta del comercio son insuficientes para completar la reversión, esta se realizará de forma parcial. En este caso, el comercio será responsable de reembolsar directamente al consumidor.

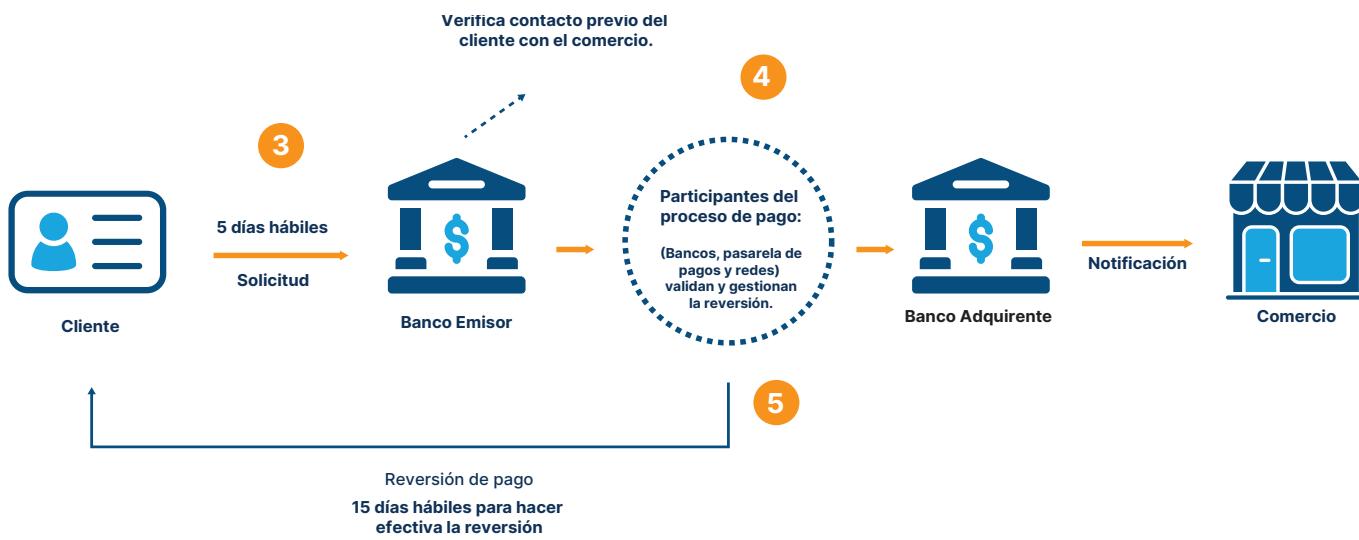


Diagrama etapas 3, 4 y 5 previamente descritas

Ante la mala fe del consumidor en la solicitud y trámite de reversión en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y del decreto 587 de 2016, la Superintendencia de Industria y Comercio podrá imponer sanciones de hasta 50 SMMLV al consumidor.

Aclaración

A diferencia del proceso de contracargo el cual es regulado por las franquicias y aplica tanto para transacciones ambiente presente como en ambiente no presente de adquisición de bienes/servicios, el proceso de reversión en Colombia está reglamentado por el gobierno mediante el Decreto 587 de 2016, el cual aplica sólo para compras de productos/servicios de comercio electrónico y no de canales presenciales.

La información contenida en este documento se elaboró a partir de la recopilación de datos proporcionados por entidades financieras, actores clave del ecosistema de pagos, y el marco normativo establecido por el Gobierno Colombiano. Asobancaria no asume responsabilidad alguna por los efectos, consecuencias o decisiones que puedan derivarse del uso de la información aquí contenida. Este documento tiene un propósito exclusivamente informativo y no reemplaza la consulta con expertos ni la verificación directa de la normativa aplicable. Se recomienda a los lectores contrastar la información con fuentes oficiales y, de ser necesario, acudir a profesionales especializados para una orientación adecuada. El uso de esta información es responsabilidad exclusiva del lector.



SISTEMAS Y PROCESOS DE PAGO EN COLOMBIA:

Contracargos y Reversiones
Sector Comercio, Alojamiento y Hospedaje

En apoyo con:

