



ATENCIÓN A SOLICITUDES DE REVERSIÓN DE PAGO

Decreto 587 del 11 de abril de 2016

¿Qué regula el Decreto 587?

A partir del 11 de octubre de 2016, se encuentra vigente el Decreto 587 de 2016, en virtud del cual los consumidores financieros pueden solicitar la reversión de los pagos realizados con sus Tarjetas de Crédito o Débito utilizadas para la adquisición de bienes o servicios en operaciones de comercio electrónico, mediante canales tales como internet, PSE (proveedor de servicios electrónicos), Call Center o cualquier otro mecanismo de televenta o tienda virtual.

¿En qué casos aplica la reversión del pago?

Recuerda que podrás solicitar la reversión de un pago realizado con tu Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella o Tarjeta Débito, en cualquiera de los siguientes casos:

1. Cuando hayas sido víctima de un fraude.
2. Cuando corresponda a una operación que no hayas solicitado.
3. Cuando no hayas recibido el producto que compraste en el tiempo indicado.
4. Cuando el producto que recibiste no es el que compraste, o no cumpla con las características informadas sobre el mismo.
5. Cuando el producto que recibiste se encuentre defectuoso.

Ten presente que en el evento en que tu solicitud de reversión esté relacionada con alguno de los anteriores casos, se requiere que el proveedor, comercio o expendedor se encuentre domiciliado en Colombia.

¿A qué tipo de transacciones no aplica la reversión del pago?

No puedes solicitar la reversión de pagos de transacciones internacionales, compras presenciales en establecimientos de comercio nacionales e internacionales o comercios por internet que no estén domiciliados en Colombia.

Adicionalmente, las disposiciones contenidas en el Decreto 587 de 2016 no son aplicables a productos o servicios en los cuales exista regulación especial en materia de reversión de pagos, por ejemplo: compra de tiquetes aéreos, pagos realizados de Seguridad Social (PLANILLA SOI), pago de Servicios Públicos, entre otros.



¿Como puedes tramitar una solicitud de reversión de pago?

Para presentar una solicitud de reversión de pago de tu Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella o Tarjeta Débito, debes realizar los siguientes pasos:

1. Presentar una queja ante el proveedor (comercio) dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que tuviste noticia 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.

2. Dentro del mismo plazo de cinco (5) días hábiles que tienes para presentar la queja ante el proveedor (comercio), deberás presentar la solicitud de reversión de pago ante Banco Falabella, en la cual deberás incluir como mínimo lo siguiente:

- a. Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
- b. Indicación de la causal que sustenta la solicitud, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas anteriormente.
- c. Valor por el cual se solicita la reversión.
- d. Identificación del instrumento de pago al que fue cargada la operación (Tarjeta de Crédito CMR Banco Falabella o Tarjeta Débito).
- e. Identificación de la transacción realizada con indicación de número de aprobación, fecha y hora, si fuere el caso.
- f. Constancia de la queja que hayas presentado ante el proveedor (comercio).
- g. Copia de la factura de compra

3. Una vez hayas presentado la solicitud de reversión ante Banco Falabella, ésta se responderá en un término de quince (15) días hábiles.

4. Banco Falabella por una sola vez validará la existencia de fondos en las cuentas del proveedor (comercio) y en caso de no haber disponibilidad total del valor reclamado se realizará una reversión parcial. En estos casos, el proveedor (comercio) te deberá reembolsar directamente el monto faltante.

Ten presente que, si procede la reversión del pago por parte de Banco Falabella y el proveedor ya te ha realizado directamente la devolución del precio pagado, eres responsable de devolver los recursos directamente al proveedor.

5. Es posible que se cargue definitivamente la transacción reclamada en el instrumento de pago que hayas utilizado, cuando medie decisión administrativa o jurisdiccional en tu contra, en los términos del artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y todas aquellas normas que al complementen o modifiquen.



Banco Falabella

Hablamos mirándote a los ojos

Para solicitar la reversión del pago ante Banco Falabella puedes realizarlo **aquí** llenando el formulario o también podrás comunicarte a través de nuestros canales de atención:

- a. WhatsApp (única línea verificada) +57 1 5878000
- b. Conoce tu oficina más cercana y sus horarios **aquí**

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO