

**BBVA**

Creando Oportunidades

# Información de interés adquirencia

Circular 020 - 2021 - SFC

Adquirencia & E-commerce

Diciembre, 2021

## Contexto:

De conformidad con lo establecido en la circular externa 020 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, y con el fin de fortalecer la reglamentación y transparencia para el desarrollo de las actividades de adquirencia que realizan los establecimientos de crédito, y con el fin de promover la adecuada protección de los consumidores financieros que hacen uso de estos servicios, damos a conocer la siguiente información para uso de los usuarios y clientes del producto de adquirencia.

## Índice

1. Información relacionada a las actividades desarrolladas por el Banco y por un tercero.....	4
2. Datos de contacto de nuestros proveedores de servicios de pagos contratados.....	5
3. Información para la atención de peticiones, quejas o reclamos.....	5
4. Información sobre Reversos y Contracargos.....	6
5. Información sobre servicios adicionales que implican cobros o pagos no incluidos en la comisión de Adquirencia.....	7
6. Información acerca del proceso de terminación del servicio de adquirencia.....	9
7. Información sobre comisiones, tarifas y clasificación por categorías.....	9

## 1. Información relacionada a las actividades desarrolladas por BBVA y por un tercero:

### Actividades desarrolladas por el banco:

- Vincular al comercio al sistema de pagos.
- Realizar el abono de dinero al comercio
- Envío de información detallada para conciliación.
- Proveer al comercio información solicitada relacionada con el servicio de Adquirencia.

### Actividades realizadas por un tercero:

#### Redeban - Credibanco:

- Proveedor de tecnologías de acceso: Datáfonos fijos e inalámbricos, mPos, códigos QR, entre otros.
- Procesamiento Adquirente (transmisión órdenes de pago o transferencias de fondos a la Entidades administradoras de sistema de pagos de bajo valor (EASPBV).
- Compensación: Proceso que realiza la entidad administradora del sistema de pago de bajo valor para determinar, al cierre de un periodo establecido, el saldo que corresponda a cada uno de sus participantes como resultado de las órdenes de pago o transferencia de fondos procesadas en el sistema de pago de bajo valor y extinguir entre ellos sus obligaciones.

#### Incocredito:

- Aliado con el cual desarrollamos actividades para el control de riesgos, la prevención de fraude y ejecución de acciones de orden correctivo para los comercios así como visitas para la pre afiliación, asignación de códigos únicos o merchant ID.

#### Otros agentes participantes del sistema de pagos:

#### Openpay - CCI Pay - Payu Colombia - Paymentez - Tu Compra:

- Agregador (vinculación de comercios secundarios al sistema de pago, y procesamiento de las transacciones de compra.

- Pasarela Gateway.
- Proveedor de servicios de pago del adquirente que vincula a los comercios al sistema de pago de bajo valor, le suministra tecnologías de acceso que permitan el uso de instrumentos de pago y recauda en su nombre los fondos resultantes de las órdenes de pago o transferencia de fondos a su favor.

## 2. A continuación te presentamos los datos de contacto de nuestros proveedores de servicios de pagos contratados.

Proveedor de servicios de pago	Tipo de Venta	Página Contacto	Teléfono
CREDIBANCO	Presencial	<a href="https://www.credibanco.com/">https://www.credibanco.com/</a>	(601) 376 6440
REDEBAN	Presencial	<a href="https://www.rbmcolumbia.com">https://www.rbmcolumbia.com</a>	18000122363
OPENPAY COLOMBIA SAS	No Presencial	<a href="https://www.openpay.co/">https://www.openpay.co/</a>	(601) 794546
CCI PAY SAS	Presencial	<a href="https://cajero.co/">https://cajero.co/</a>	(601) 6540124 Móvil: 3505551413
TU COMPRA SAS	No Presencial	<a href="https://tucompra.com.co/">https://tucompra.com.co/</a>	
PAYMENTEZ SAS	No Presencial	<a href="https://secure.paymentez.com/?country=CO">https://secure.paymentez.com/?country=CO</a>	(601)3819951
PAYU COLOMBIA SAS	No Presencial	<a href="https://colombia.payu.com/">https://colombia.payu.com/</a>	(601) 6540721

## 3. Información para la atención de peticiones quejas o reclamos.

Para procesos relacionados con tecnologías de acceso como: Datáfonos fijos e inalámbricos, mPos, Códigos QR, favor comunicarse con los siguientes proveedores según sea el caso:

Proveedor de servicios de pago	Tipo de Venta	Página Contacto	Teléfono
CREDIBANCO	Presencial	<a href="https://www.credibanco.com/">https://www.credibanco.com/</a>	(601) 376 6440
REDEBAN	Presencial	<a href="https://www.rbmcolumbia.com">https://www.rbmcolumbia.com</a>	18000122363
CCI PAY SAS (Cajero)	Presencial	<a href="https://cajero.co/">https://cajero.co/</a>	(601) 6540124 Móvil: 3505551413

En caso que requiera información relacionada con la forma de determinar los cobros o pagos no incluidos en la comisión de adquirencia o en el costo de su vinculación al adquirente o demás procesos relacionados con el servicio de adquirencia, puede acercarse a cualquier oficina de la red

comercial o comunicarse a línea BBVA:

- Bogotá (601)4010000
- Medellín (604) 4938300
- Barranquilla (605) 3503500
- Cali (602) 8892020
- Bucaramanga (607) 6304000
- Otras Ciudades al 018000912227

De acuerdo a la normatividad vigente, el tiempo máximo de respuesta de una solicitud, queja o reclamación es de máximo 15 días hábiles a partir de la recepción de la misma.

#### 4. Información sobre Reversos y Contracargos.

##### Que es un contracargo:

Un contracargo es el cargo que se hace a la cuenta Adquirente de un establecimiento de comercio por una reclamación recibida por parte de un tarjetahabiente de cualquier entidad financiera que realizó una compra con su tarjeta crédito/débito en ese comercio informando que no participó o que no autoriza la transacción debitada en su tarjeta. El Banco solicita al comercio los soportes para enviarlos al Banco emisor y argumentar la compra.

Las reglas de contracargos son emitidas por las franquicias (Visa y Mastercard), La Superintendencia Financiera de Colombia y el Defensor del Consumidor Financiero vigilan su cumplimiento por parte de los Bancos emisores y adquirentes.

Los soportes están sujetos a verificación y aceptación por parte del Banco Emisor de acuerdo con los reglamentos establecidos por las franquicias, para cada uno de los casos.

##### Proceso:

1. El tarjetahabiente realiza una reclamación ante su Banco emisor indicando desconocer la compra o no estar satisfecho con el producto y/o servicio prestado por el establecimiento de comercio y solicita la devolución de su dinero.
2. El Banco emisor emite reclamación de su cliente, a través de las redes Redeban o Credibanco, contracargando al Banco Adquirente BBVA.

**Nota:** El tarjetahabiente puede hacer una reclamación hasta 180 días calendario (para nacionales) y 120 días calendario (para internacionales) después de una compra con tarjeta. Por lo tanto, una transacción presentada después de este tiempo, no podrá ser contracargada

3. El Banco Adquirente BBVA solicita los soportes que justifiquen la transacción(es) o compra(s) al establecimiento de comercio, a través de su oficina gestora informando el detalle del contracargo (detalle de la transacción, tiempo máximo de envío de soportes).
4. A partir de este momento, el establecimiento de comercio tendrá 3 días hábiles para responder la solicitud enviando los soportes válidos de cada una de las reclamaciones y que argumenten que la venta la realizó el tarjetahabiente reclamante.
5. Después de que el establecimiento de comercio responde dentro del plazo establecido, enviando los soportes solicitados de la transacción, se envían al Banco emisor, quien verifica si los soportes son válidos para justificar la transacción de acuerdo con la reglamentación definida por el sistema de pago.

El tiempo de una disputa y análisis de soportes puede tardar entre 10 días (contracargos nacionales) a 90 días (contracargos internacionales), dependiendo el caso.

6. Si los soportes no son válidos o no se enviaron dentro de los 3 días hábiles, el Banco emisor responde a favor de su cliente. El Banco Adquirente BBVA procede a hacer el débito del valor del contracargo en la cuenta transaccional del establecimiento de comercio con el fin de devolver el valor al tarjetahabiente origen de la reclamación y notifica al establecimiento de comercio por medio de su oficina gestora.
7. El establecimiento de comercio verá reflejado el débito de (los) contracargo (s) en su extracto de cuenta y en el archivo de Adquirencia llamado "ADQ" que podrá descargar desde NetCash.

**Nota:** Si el establecimiento de comercio, no está de acuerdo con la decisión y tiene los argumentos y soportes, puede solicitar un proceso de arbitraje, en el cual la franquicia (Mastercard o Visa) entra a tomar la decisión frente a la disputa. Sin embargo, se debe tener en cuenta que este proceso tiene un cobro de aproximadamente \$650 USD; por esta razón, debe estar muy bien argumentado, dado que la parte que pierda asume este valor. En caso de solicitar proceso de arbitraje y perder la disputa, este valor será cargado de la cuenta del establecimiento de comercio más el valor del contracargo.

### Motivos de Contracargos más frecuentes:

- Actividad no Autorizada al Establecimiento
- Alteración del Valor
- Error de Proceso
- Suscripción o Servicio Suspendido
- Valor no Autorizado en Convenio
- Sin Recibir Mercancía o no Corresponde a lo Descrito

### Soportes o comprobantes:

Deben demostrar la participación clara del tarjetahabiente. Si los soportes o comprobantes no son presentados en el tiempo indicado, se encuentran incompletos, ilegibles o no justifican correctamente las causales de las transacciones, la respuesta del Banco emisor podrá ser a favor del tarjetahabiente (su cliente) y se procede a debitar estos valores de la cuenta transaccional del establecimiento de comercio.

Importante: De acuerdo a los reglamentos del sistema de pago, cuando son transacciones con tarjetas Internacionales, los contratos u otros documentos explicativos deben estar en idioma inglés; de lo contrario los soportes no serán válidos.

Estos son los documentos que se pueden enviar:

### Para ventas presenciales:

- Copia del voucher del datáfono con firma del cliente que corresponda a la cédula.
- Grabación de voz o comprobante de entrega (si aplica).
- Factura con firma del cliente.

### Para ventas no presenciales:

- Guía de remesa del courier que entrega al solicitante con la firma de recibido (venta no presencial si aplica)
- Grabación donde el cliente autoriza la transacción (en caso de que hayan tenido un contacto telefónico).
- Videos donde se registra al cliente recibiendo o aceptando el servicio (ejemplo caja del hotel)
- Comprobantes que sustenten la venta no presencial

Con el o los soportes enviados, el banco adquirente BBVA podrá demostrar al tarjetahabiente de la otra entidad, que la(s) compra(s) si se realizaron. Los soportes deben ser enviados en formato PDF o JPEG con un peso no mayor a 2KB, antes del plazo establecido, de lo contrario se realizará el cargo a la cuenta transaccional del establecimiento de comercio de acuerdo a lo establecido en el contrato y reglamento de las redes.

**Nota:** Es importante aclarar que los soportes están sujetos a verificación y aceptación por parte del Banco Emisor de acuerdo con los reglamentos establecidos por las franquicias, para cada uno de los casos. El Banco Emisor del tarjetahabiente es el encargado de dar respuesta final a la controversia favorable o desfavorablemente.

## 5. Información sobre servicios adicionales que implican cobros o pagos no incluidos en la comisión de Adquirencia.

Los proveedores de servicios de pago pueden llegar a realizar cobros directamente al comercio por servicios adicionales como, el arrendamiento de terminales, servicio de acceso a la red, herramientas complementarias como fraude entre otros, dichos cobros son previamente acordados entre el comercio y los proveedores de servicios de pago.

## 6. Información acerca del proceso de terminación del servicio de adquirencia:

La terminación del servicio se podrá efectuar en cualquier tiempo, previa notificación por escrito con una antelación no inferior de treinta (30) días a la fecha en que se hará efectiva tal decisión de terminación, este proceso se puede realizar en cualquiera de nuestra oficinas. Ver cláusula Décima Tercera del contrato de adquirencia.

Así mismo es causal de terminación si el comercio o propietarios del establecimiento se encuentran en listas de control LA/FT, OFAC y demás bases de datos relacionadas con LA/FT.

## 7. Información sobre comisiones, tarifas y clasificación por categorías :

En el siguiente link podrá consultar la información acerca de las comisiones y tarifas así como la clasificación por categorías o segmentos al cual pertenece un comercio adquirente:

Link:

[Publicación de Comisiones de Adquirencia cobradas por los establecimientos de Crédito Adquirentes a los Establecimientos de Comercio](#)