



**PUBLICACIÓN REGLAMENTARIA
CIRCULAR EXTERNA 020 DE 2021
REDEBAN COMO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE PAGO**

REDEBAN S.A., (en adelante "**Redeban**"), es una sociedad anónima, identificada con NIT. 830.070.527-1, autorizada para operar en Colombia como entidad administradora de sistema de pago de bajo valor (en adelante "**Entidad Administradora**"), sometida a la vigilancia, supervisión y control de la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante la "**Superintendencia Financiera**"), que actúa también como proveedor de servicios de pago (en adelante "**PSP**") de entidades emisoras y adquirentes.

IMPORTANTE: Cuando Redeban funja como PSP de entidades adquirentes y emisoras, la relación que se formaliza es directamente entre el consumidor financiero con la entidad adquirente o emisora correspondiente.

La sede principal (dirección general) de Redeban se encuentra en la Carrera 20 No. 33-15 en la ciudad de Bogotá.

A continuación, se presenta la información de Redeban, como PSP, que se define en el numeral 3.4.10 de la Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica:

1. ENTIDADES ADQUIRENTES Y EMISORAS A LAS QUE REDEBAN LES PRESTA SERVICIOS COMO PSP.

1.1. Entidades Adquirentes

| |
|------------------------|
| Banco de Bogotá |
| Banco Popular |
| Bancolombia |
| Banco Citibank |
| Banco GNB Sudameris |
| Banco BBVA |
| Banco ITAU |
| Banco de Occidente |
| Banco Agrario |
| Banco Davivienda |
| Banco Pichincha |
| Banco Falabella |



| |
|-------------------|
| Bancoomeva |
| Banco AV Villas |
| Banco Caja Social |
| Banco Colpatria |
| Serfinansa |
| Coltefinanciera |

1.2. Entidades Emisoras

| |
|----------------------------|
| Bancolombia |
| Davivienda |
| Falabella |
| Colpatria |
| Av Villas |
| Itaú |
| Banco de Occidente |
| Tuya |
| Banco de Bogotá |
| Serfinansa |
| BBVA |
| Banco Caja Social |
| Bancoomeva |
| Banco Popular |
| Confiar |
| Giros y Finanzas |
| Banco Mundo Mujer |
| GNB |
| Bancamía |
| Coltefinanciera |
| Banco Agrario |
| Banco Credifinanciera S.A. |
| Citibank |
| Banco Pichincha |



2. ALCANCE DE LAS ACTIVIDADES Y TARIFAS COBRADAS POR REDEBAN PARA LA PRESTACIÓN DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

El detalle del alcance de las actividades y las tarifas cobradas por Redeban para la prestación de sus productos y servicios se encuentra publicado en el documento Información de Tarifas, costos y requisitos de vinculación de comercios, sección “**Tarifas Redeban**” que está disponible para acceso al público en la sección Consumidor Financiero – Publicaciones Reglamentarias en la página web de Redeban:

<https://www.rbmcolombia.com/wps/portal/index/consumidor.html>

3. INFORMACIÓN DE ATENCIÓN A COMERCIOS

A continuación, se presentan los procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.

3.1. Canales de Atención

Centro de Atención a Clientes (CAC)

Líneas nacionales

018000122363 – 018000912912

018000912363

Bogotá

332 3200

560 0470

332 2500

Cali

660 8525

Barranquilla

369 6161



Medellín

355 6005

Correo(s) Electrónicos

servicio.cliente@rbm.com.co

Página web

<https://www.rbmcolombia.com/wps/portal/index/consumidor.html>

Aplicación Móvil

A través de la aplicación móvil Rede App que está disponible para descarga en las tiendas Google Play y App Store.

3.2. Responsables

- **Proveedor de servicios de pago (PSP):** servicio.cliente@rbm.com.co
- **Reversiones y contra cargos Ajustes:** ajustescomercios@rbm.com.co
- **Abonos:** abono_comercios@rbm.com.co
- **Servicios adicionales ofrecidos que implican cobros o pagos no incluidos en la comisión de adquirencia (CDT: Tesorería):** coordinacioncartera@rbm.com.co

3.3. Plazos para la atención

Cualquier queja o reclamo se atenderá en el plazo legal previsto para los derechos de petición.

* * * * *