

BOLETÍN DE ACTUALIZACIÓN 2025-06
CONTRATO COMERCIAL DE AFILIACIÓN

Julio 2025



Bogotá: (601) 307 82 05



Centro de Atención a clientes:

Nacional: 01 8000 931 022

www.redeban.com

Fecha efectiva de aplicación

Quince (15) días hábiles después de su fecha de publicación.

Nuevas secciones o numerales incorporadas / secciones o numerales actualizados, complementados, modificados o eliminados

Se complementa lo reglado en el numeral 4.1.5.2.1.1.3., que desarrolla lo relacionado con el Derecho de Retracto respecto de los procedimientos aplicables para canales de Acceso Virtuales o Digitales, así como los numerales que lo desarrollan, lo anterior, como numeral objeto de adición del Anexo 4 – Condiciones de Seguridad y Requisitos Generales para la realización de Transacciones en los Canales de Acceso del Contrato Comercial 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: Bogotá: 6013078205 Línea nacional (01 800) 093-1022.

Centro de Atención a clientes:



Bogotá: (601) 307 82 05



Nacional: 01 8000 931 022

www.redeban.com

ADVERTENCIA

SE CONSIDERA INDISPENSABLE LA LECTURA ÍNTEGRA DEL BOLETÍN POR PARTE DEL AFILIADO CON EL PROPÓSITO 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.

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.



Adiciones Introducidas

Documento marco	Contrato de Afiliación.
¿Cuál documento o anexo se Complementa?	Anexo 4
Secciones / numerales adicionados	Numeral 4.1.5.2.1.1.3.1., y subsiguientes.

----- Inicio del texto de las secciones / numerales objetos de adición -----

“Anexo 4 – Condiciones de Seguridad y Requisitos generales para la realización de Transacciones en los Canales de Acceso.

IMPORTANTE: ESTE ANEXO 4 SERÁ APLICABLE EN TODO MOMENTO PARA EL AFILIADO QUE TENGA HABILITADOS LOS CANALES DE ACCESO PARA LA REALIZACIÓN DE TRANSACCIONES.

Mediante el presente Anexo 4, REDEBAN establece las condiciones y requisitos generales que deberá atender todo AFILIADO que realice Transacciones (según este término se define más adelante en este Anexo 4), derivadas de los Productos y/o Servicios que el AFILIADO reciba de REDEBAN, y que se permitirán realizar mediante el uso de los Canales de Acceso.

Para efectos del Contrato de Afiliación, sus Anexos y Reglamentos, los siguientes constituyen, pero sin que se entiendan de forma taxativa, los Canales de Acceso habilitados y desarrollados por REDEBAN que podrá suministrar al AFILIADO para la prestación de Productos y/o Servicios. Para efectos del Contrato de Afiliación y los Reglamentos, son principalmente "Transacciones" las operaciones de compra de bienes o servicios que involucran el uso de Instrumentos de Pago para la adquisición del bien o servicio, y que son procesadas a través de los Canales de Acceso de REDEBAN. Se considerarán también Transacciones aquellas operaciones que defina expresamente REDEBAN como tales en sus Reglamentos o Anexos al Contrato de Afiliación. Se encuentran contempladas dentro de las Transacciones, aquellas Ventas en Ambientes Presentes y No Presentes que se realicen al amparo del Reglamento de Afiliación al Sistema de Pago 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 con el cual REDEBAN interopere o esté conectado (incluida, la entidad donde el AFILIADO posee la Cuenta de Depósito).



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

(...)

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:

(...)

4.1.5.2.1.1.3. **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 retractor 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.”

----- Inicio del texto de las secciones / numerales adicionados -----

Se adicionan los siguientes numerales:

4.1.5.2.1.1.3.1. Compromisos especiales del Afiliado en escenarios de Retracto:

4.1.5.2.1.1.3.1.1. En los eventos en que el/los Cliente(s) del **AFILIADO** ejerzan el Derecho de Retracto y como resultado de lo anterior, el **AFILIADO** decida proceder con la devolución de los dineros afectando directamente al instrumento de pago utilizado por su(s) Cliente(s) a través del procedimiento de ajuste de la transacción establecido por **REDEBAN**, para efectos de lo anterior, El **AFILIADO** estará obligado a realizar la solicitud de ajuste de la transacción con los requisitos mínimos establecidos por **REDEBAN** y máximo dentro de los tres (3) días siguientes al acaecimiento de las condiciones establecidas en el artículo No. 3 de la Ley 2439 de 2024 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o reglamenten.



4.1.5.2.1.1.3.1.2. El **AFILIADO** es consciente que es el único que puede certificar y confirmar el acaecimiento de las condiciones establecidas en la Ley 1480 de 2011, 2439 de 2024 y demás normas que las adicionen, modifiquen o reglamenten, así como el cumplimiento de las cargas que asumen su(s) Cliente(s) para efectos de la devolución del dinero como efecto del ejercicio del Derecho de Retracto ejercido contra él.

4.1.5.2.1.1.3.1.3. El **AFILIADO** manifiesta pleno conocimiento respecto del plazo establecido para efectos de la devolución del dinero por parte del **AFILIADO** a su(s) Cliente(s) una vez acaecidas las condiciones y cargas asumidas por su(s) Cliente(s) y establecidas en la Ley 2439 de 2024, por lo anterior, si el **AFILIADO** se abstiene de realizar la solicitud de ajuste de la transacción en el plazo establecido en el numeral anterior, éste se compromete a asumir la devolución de los dineros a favor de su(s) Cliente(s) en los escenarios de devolución del dinero como efecto del ejercicio del Derecho de Retracto a través de otros medios idóneos, eficientes y distintos a la solicitud de ajuste de la transacción a favor del Tarjetahabiente.

4.1.5.2.1.1.3.1.4. El **AFILIADO** es plenamente consciente de que la devolución de los dineros con ocasión al ejercicio de Retracto de su(s) Cliente(s) no limita únicamente como medio idóneo para la devolución de los dineros la solicitud de ajuste de la transacción a **REDEBAN**, en consecuencia, El **AFILIADO** asumirá la responsabilidad que pueda derivarse de la devolución tardía, retardada y/o no realizada de los dineros a favor de sus Cliente(s) como consecuencia de sus acciones u omisiones.

----- Hasta aquí el texto de las secciones / numerales adicionados -----

Adiciones Introducidas:

Documento marco	Contrato de Afiliación
¿Cuál documento o anexo se adiciona?	Sección IV GLOSARIO.
Secciones / numerales adicionados	Se agregan el término definido de “Cargas”.

----- Inicio del texto de las secciones / Término objeto de adición -----



Sección IV (GLOSARIO)

Para efectos exclusivos de interpretación de este Contrato de Afiliación, sus Anexos y los Reglamentos que se puedan expedir bajo el mismo, los términos que se incluyen a continuación, o que se definen en otras secciones de este documento y que en el texto del Contrato de Afiliación aparecen con letra inicial en mayúscula, tendrán el significado que se les asigna a continuación. 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.

Término	Definición
Cargas	Consiste en la conducta de carácter facultativo que debe realizar quien desea obtener un beneficio y de no realizarse lo privará de recibirlo.

----- Hasta aquí el texto de las secciones / Término Objeto de Adición -----

