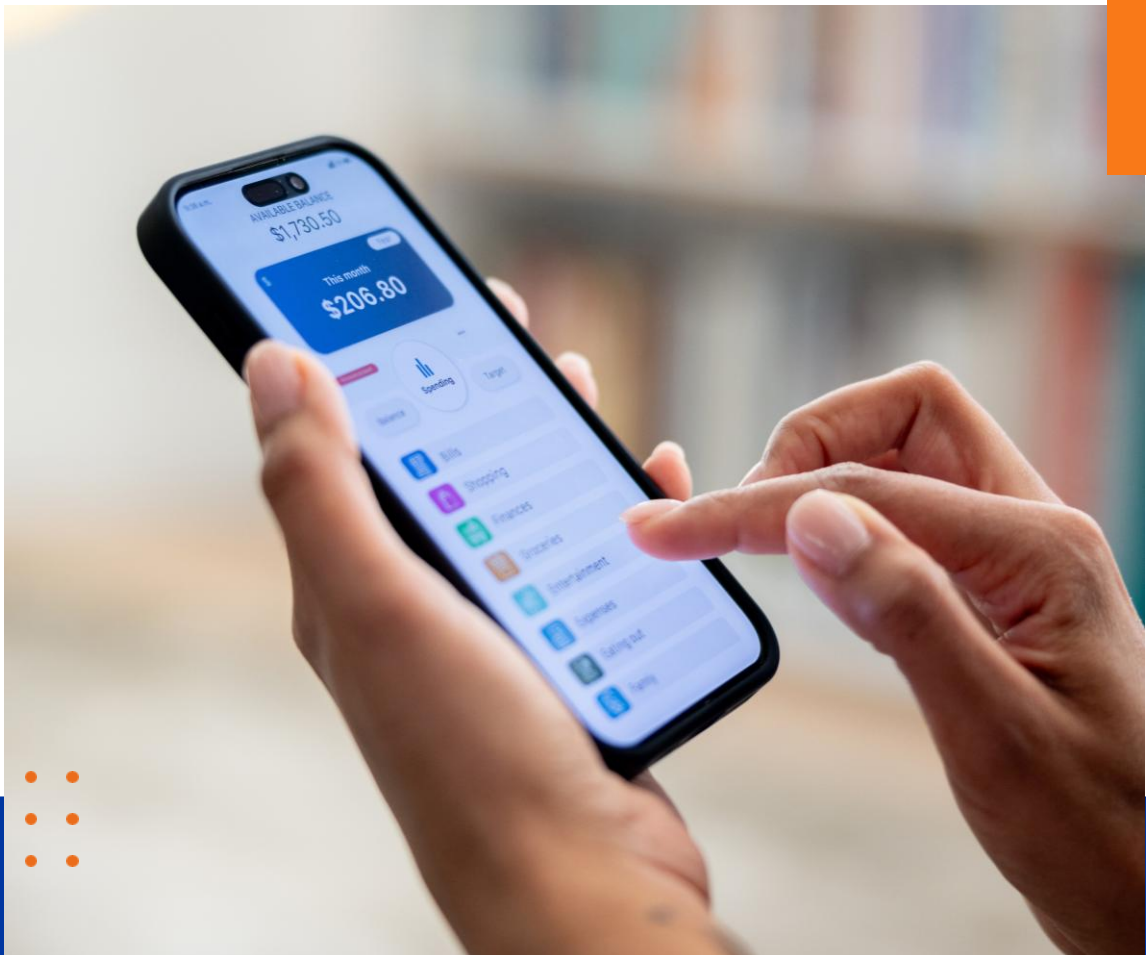


GUÍA PARA CLIENTES PAGOS INMEDIATOS





La **Guía para Clientes de Pagos de Inmediatos** ha sido elaborada con el propósito de acompañarte en cada etapa de tu relación con nuestra entidad.

Este documento reúne información clara y confiable sobre los derechos y deberes de los clientes, entidades, comercios y/o personas, así como sobre los canales y mecanismos de atención disponibles.



El objetivo es brindarte un recurso integral que facilite la resolución de inquietudes, la presentación de solicitudes y la gestión de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) de manera ordenada, oportuna y efectiva.

En esta guía encontrarás:

GENERALIDADES

Bre-B

- ❖ ¿Qué es Bre-B?
- ❖ Actores de Bre-B
- ❖ ¿Qué son las llaves de Bre-B
- ❖ Tipo de llaves
- ❖ Experiencias de usuario app/billetera de participante

¿Eres Comercio?

1. Oferta para Comercios
2. Derechos del comercio
3. Deberes del comercio
4. Canales de atención
5. Como radicar PQRS

¿Eres Entidad?

1. Oferta para Participantes
2. Derechos de la Entidad Participante
3. Deberes de la Entidad Participante
4. Seguridad y prevención de fraude
5. Canales de atención

¿Eres Persona?

1. ¿Cómo puedo crear una Llave?
2. ¿Qué tipos de pagos y transferencias se pueden hacer con Bre-B?
3. ¿Cuál es el canal de contacto ante una duda sobre una transacción ?
4. ¿Cuánto dinero podré transferir por Bre-B?
5. Recomendaciones de Seguridad



¿Qué es Bre-B?

Bre-B es el sistema de pagos inmediato interoperable de Colombia, a través del cual los clientes pueden transferir dinero desde las aplicaciones de las Entidades Financieras a llaves de otras entidades de forma inmediata



Actores de Bre-B

- Regulador: Banco de la República
- Nodos: **REDEBAN**, Visionamos, ACH, CredibanCo, Servibanca, Gou Payments, Drixi
- Bancos tradicionales
- Billeteras Digitales
- Neobancos
- Fintechs
- Sector solidario y Cooperativas



Mecanismo Operativo para la liquidación
MOL



Directorio Centralizado
DICE

Bre-B

Sistema de Pago de Bajo Valor Inmediatos (SPBVI)



Entidades Financieras (Participantes)



Clientes



¿Qué son las llaves de Bre-B

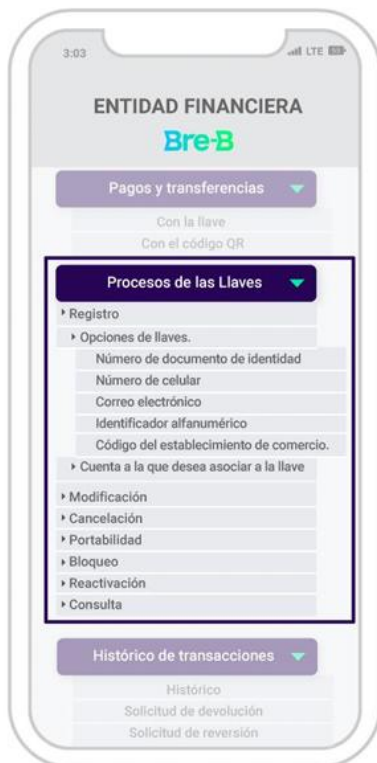
Son etiquetas que vinculan tus datos personales a tu cuenta de ahorros, corriente o depósito de bajo monto. Puedes registrar hasta 4 tipo de llaves en los casos de personas y 5 para el caso de los comercios.

Tipos de llaves

- Alfanumérica
- Número de celular
- Correo electrónico
- Documento Identidad
- MID – Identificador de Comercios

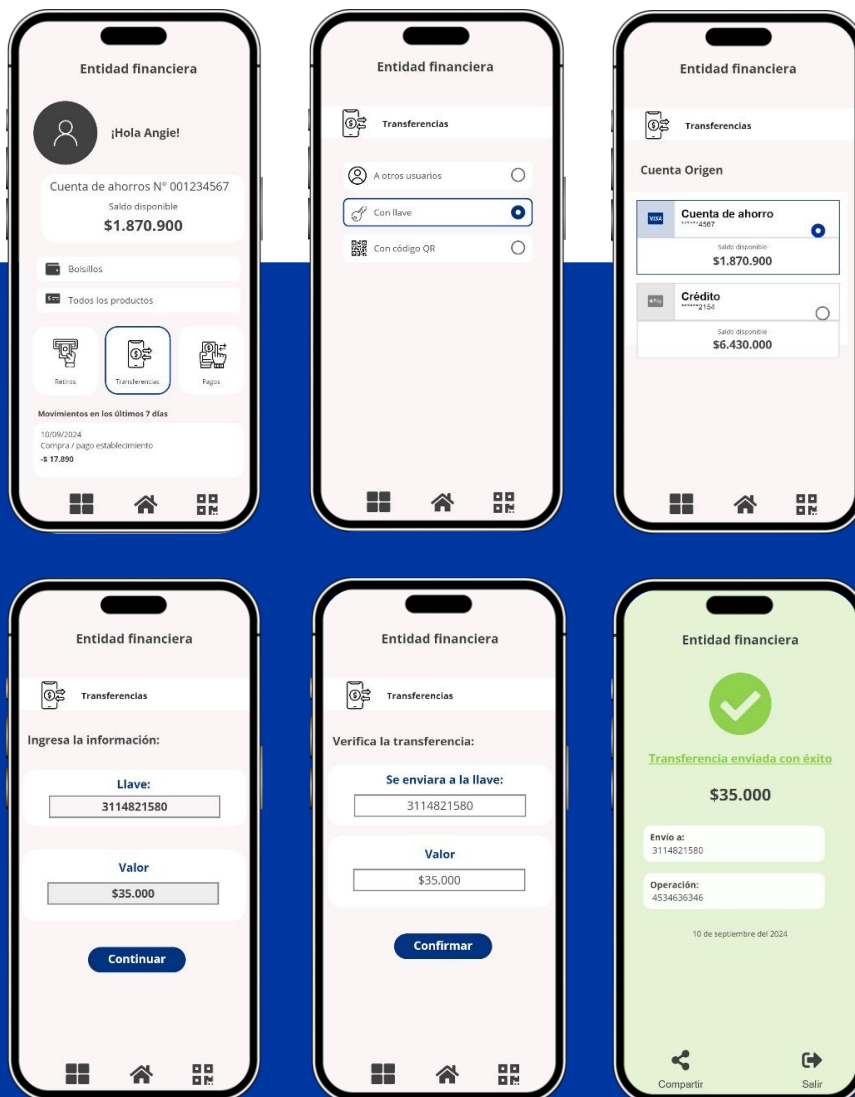


Desde la app de la entidad financiera de tu preferencia, ingresas a la zona Bre-b y registra las llaves de tu elección, **así de fácil, así de Bre-B.**



Experiencias de usuario

Las Entidades Participantes le permiten a través de sus canales a los clientes personas o comercios, ya sea en rol de originador y/o receptor que realicen una interacción que inicia desde la aplicación de la entidad emisora del medio de pago, cuando se ingresa la llave del receptor o se lee el código QR estándar EMVCo y a partir de esta, solicitar a Redeban a través de servicios vía API o SDK el procesamiento y resultado de esta.



1. Oferta de Valor Nodo Redeban



El elegir al Nodo Redeban representa una ventaja estratégica para cualquier Entidad Financiera o Comercio, ya que permite integrarse a la red líder de pagos electrónicos en Colombia, garantizando transacciones seguras, rápidas y con amplia cobertura nacional.

Conectarse al Nodo Redeban potencia la operación de Comercios y Empresas a través de los múltiples canales habilitados por las Entidades Financieras Participantes. Estos incluyen pagos mediante código QR, integraciones e-commerce por llaves, QR o links de pago, así como el acceso a la sólida y extensa red física de datáfonos de Redeban.

A través de Redeban se habilita la interoperabilidad entre bancos, billeteras digitales, neobancos y comercios, facilitando mayor acceso y eficiencia en los pagos.

El nodo de pagos inmediatos de Redeban cuenta con una **amplia oferta de servicios** para acompañar al Comercio en toda la cadena de valor productiva de su operación, con herramientas de consulta de transacciones, atención personalizada, set de servicios apificados y arquitectura estable, segura y resiliente 100% en Nube.

A continuación, te compartimos nuestros valores agregados

Múltiples Accesos

- POS
- Código QR (Tentcard)
- Ecommerce
- Autenticación Biométrica
- Integración a Cajas
- Auto pagos

Fraude

- Validación de fraude en línea
- Fraude preventivo
- Monitoreo operativo y de SARLAFT

QR Enriquecido

- Validación vigencias del QR (fechas)
- Usos: contador de transacciones
- Referencia (hasta 3)
- Estados: Activo, Expirado, Usado, Cancelado

Servicios Adicionales

- Portales: consulta de transacciones en línea
- Envío de notificaciones
- Generación de línea de código QR
- Reportes de conciliación consolidada de tarjetas, transferencias



Operativos

- Línea de atención exclusiva para Comercios
- Liquidación de comisiones
- Herramienta reporte de incidentes

Otros casos de uso

- Botón de pago interoperable
- Recaudo (referenciado, con llaves, con QR masivo)
- Dispersiones (Pago a proveedores, pagos de nómina)

Gobierno Entre-Cuentas

- Status Page en línea
- Reportería y analítica de transacciones y valores del Comercio



2. Derechos del Comercio

- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad.
- Obtener información clara, veraz, suficiente y oportuna sobre los productos y servicios.
- Acceder a educación financiera para comprender mejor los productos contratados.
- Presentar peticiones, quejas o reclamos y recibir respuesta oportuna.
- Ser tratados con respeto y equidad en todas las relaciones con la entidad.



3. Deberes del Comercio

- Informarse adecuadamente sobre los productos y servicios antes de contratarlos.
- Cumplir con las obligaciones pactadas en los contratos financieros.
- Suministrar información veraz y suficiente a la entidad.
- Usar los productos y servicios de manera responsable.



4. Datos de contacto

Elige el canal de atención de tu preferencia

Teléfonos

- Nacional: 018000931022
- Bogotá: (601) 3078205 / (601) 4824472
- Medellín: (604) 3556000 (Opción 2) / (604) 3556005 (Opción 2)
- Cali: (602) 6608525
- Barranquilla: (605) 3616161

Correo electrónico

- servicio.cliente@rbm.com.co (general)

Oficinas físicas

Direcciones y Oficinas Principales (Bogotá):

- Sede Sur (Principal): Carrera 20 No. 33 - 15.
- Sede Norte: Centro Comercial Bulevar, Cra. 58 No. 127 - 59 Local 1-64 y 1-65.
- Parque Central Bavaria: Cra 13A # 29-26 locales 132 a 137.
- Redeban +4
- Oficinas en Ciudades Principales:
- Medellín: Cra. 48 No. 20-114 Local 20-104.
- Cali: Cll. 22N No. 6AN - 24 Torre 2, piso 3.
- Barranquilla: Cra. 53 No. 106-280 Local 6.
- Bucaramanga: Cra. 29 No. 45 - 94.
- Ibagué: Calle 10A No. 3 - 45, Oficina 402.



¡ Redeban te acompaña en todo momento!



WhatsApp

¡¡¡Hola!!! Soy **Karla tu guía interactiva** para atender tus inquietudes te puedes comunicar conmigo al teléfono **+57 312 5087080**

No lo olvides ingresas por la **opción 11**

- Listaremos algunos de nuestros participantes para guiarte de manera adecuada
- En caso de que no visualices la opción de tu banco, recuerda tomar la **opción 7**
- Posterior me realizas la pregunta que requieres el apoyo; en caso de que no te pueda brindar información, de manera inmediata uno de nuestros agentes te atenderá en línea y te guiará en tu solicitud.



5. Cómo radicar PQRS

01.

Accede al portal oficial

- Ingresa a www.redeban.com.
- En el menú principal, busca la sección [Afiliate / PQRS](#).

02.

Selecciona el formulario de PQRS

- Haz clic en el enlace que lleva al formulario en línea.
- Se abrirá una página donde podrás registrar tu solicitud.

03.

Diligencia el formulario

- **Tipo de solicitud:** Selecciona la que más se ajuste a la necesidad
- **Datos personales:** Nombre completo, tipo y número de documento, correo electrónico, teléfono de contacto.
- **Descripción detallada:** Explica claramente tu caso en las opciones que aplique.

04.

Envía la solicitud

- Revisa que la información esté completa y correcta.
- Haz clic en [Enviar](#)

05.

Recibe confirmación

- El sistema te informará que se envió la solicitud de forma exitosa

Recomendaciones importantes

- Sé claro y específico en la descripción de tu caso.
- Redeban debe responder dentro de los plazos establecidos
- La respuesta llegará al canal que indiques (correo, teléfono o dirección física).

Consejo: Si tu caso es urgente (ejemplo: fraude o transacción no reconocida), lo más rápido es llamar a la línea nacional 018000931022.



1. Oferta de Valor Nodo Redeban



Al elegir el nodo Redeban representa una ventaja estratégica para cualquier Entidad Tradicional, Neobanco, Fintech o Cooperativa, ya que permite integrarse a la red líder de pagos electrónicos en Colombia, garantizando transacciones seguras, rápidas y con amplia cobertura nacional.

A través de Redeban, se facilita la interoperabilidad entre bancos, billeteras digitales, neobancos y comercios, lo que se traduce en mayor accesibilidad para los usuarios., así mismo, Redeban impulsa la digitalización y modernización de los pagos, ofreciendo soluciones tecnológicas que fortalecen la confianza del consumidor y optimizan la experiencia.

Gracias a nuestra experiencia y liderazgo en transacciones de pagos inmediatos, hemos podido robustecer continuamente al Nodo, para ser un actor clave en el sistema de pagos inmediatos Bre-B, contando con una arquitectura 100% en Nube, escalable, con contingencia propia, automatización de operación para transacciones Intra Nodo (entre participantes del Nodo), garantizando transacciones seguras, rápidas y con amplia cobertura nacional.

Al ser parte del nodo Redeban no solo significa estar conectado a un ecosistema robusto, escalable, seguro y confiable, sino también potenciar la competitividad, la innovación y el crecimiento sostenible de los negocios en un mercado cada vez más digitalizado.

A continuación, te compartimos nuestros valores agregados

Múltiples Accesos

- POS
- Código QR (Tentcard)
- Ecommerce
- Autenticación Biométrica
- Integración a Cajas
- Auto pagos

Fraude

- Validación de fraude en línea
- Autenticación biométrica
- Fraude preventivo
- Monitoreo operativo y de SARLAFT

QR Enriquecido

- Validación vigencias del QR (fechas)
- Usos: contador de transacciones
- Referencia (hasta 3)
- Estados: Activo, Expirado, Usado, Cancelado

Servicios Adicionales

- Portales: consulta de transacciones en línea
- Envío de notificaciones
- Generación de línea de código QR
- Reportes de conciliación consolidada de tarjetas, transferencias

Gobierno Entre-Cuentas

- Reglamento y procedimientos estándar
- Múltiples Comités con Participantes
- Liderazgo en Bre-B
- Status Page en línea
- Reporteria por participante

Operativos

- Herramienta PQR
- Extractos con detalle transaccional
- Liquidación de comisiones
- Comités Operativos,

Otros casos de uso

- Botón de pago interoperable
- Recaudo (referenciado, con llaves, con QR masivo)
- Dispersiones (Pago a proveedores, pagos de nómina)

Contingencia

- Liquidación continua, diferenciada del MOL y Redeban
- Contingencia ante caída de Banco de la Republica

Circuit Breaker

- Monitoreo y toma de acción para protección del sistema de pagos inmediatos

2. Derechos de las Entidades Participantes

- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad.
- Obtener información clara, veraz, suficiente y oportuna sobre los productos y servicios.
- Presentar peticiones, quejas o reclamos y recibir respuesta oportuna.
- Ser tratados con respeto y equidad en todas las relaciones con la entidad.



3. Deberes de las Entidades Participantes

- Informarse adecuadamente sobre los productos y servicios antes de contratarlos.
- Cumplir con las obligaciones pactadas en los contratos financieros.
- Suministrar información veraz y suficiente a la entidad.
- Usar los productos y servicios de manera responsable.
- Además, los **Participantes del Nodo Redeban**, deberán cumplir los Deberes consignados en el Artículo 26 del Reglamento de Funcionamiento de Entre Cuentas

4. Seguridad y prevención de fraude

Monitoreo transaccional y gestión de fraude bajo el modelo P2M

Permite analizar y monitorear las transacciones realizadas en la red. La herramienta cuenta con reglas de negocio configurables para identificar comportamientos atípicos y detectar oportunamente transacciones que puedan representar fraude.

Reglas de prevención

Corresponden a reglas operativas en tiempo real, parametrizadas de acuerdo con el apetito y el perfil de riesgo de la entidad.

Su objetivo es declinar las transacciones que cumplan con las condiciones definidas conjuntamente entre la entidad y Redeban, con el fin de mitigar posibles eventos de fraude.

Reglas de alertamiento

Son reglas pos-transaccionales que se configuran para informar eventos que puedan derivar en un posible fraude.

Su propósito es detectar patrones o comportamientos atípicos que requieran análisis y revisión por parte de la entidad.

Reglas de Industria

Se trata de reglas desarrolladas por Redeban, que, a partir de su know-how, brindan a las entidades visibilidad sobre patrones que se presentan en la industria y frente a los cuales podrían estar expuestas. Estas reglas son de alertamiento y tienen un carácter preventivo e informativo.



Monitoreo Transaccional y Gestión de Fraude bajo el modelo P2P

La Entidad Participante es responsable de la autenticación y controles antifraude en sus sistemas.



Redeban, en su rol de Procesador y como actividad conexas al servicio de procesamiento, podrá complementar las herramientas que la Entidad emplee para el monitoreo de las transacciones, que, junto con su experiencia y conocimiento, puedan fortalecer la gestión de la Entidad, más no la reducción o eliminación del fraude. En tal sentido, por el uso de las herramientas puestas a disposición por Redeban, no se asume responsabilidad ante una situación de riesgo o fraude dentro del Sistema.

Inicialmente se implementa la regla de Límite por transferencias (originador) como complemento a los controles ejercidos por las Entidades Participantes.



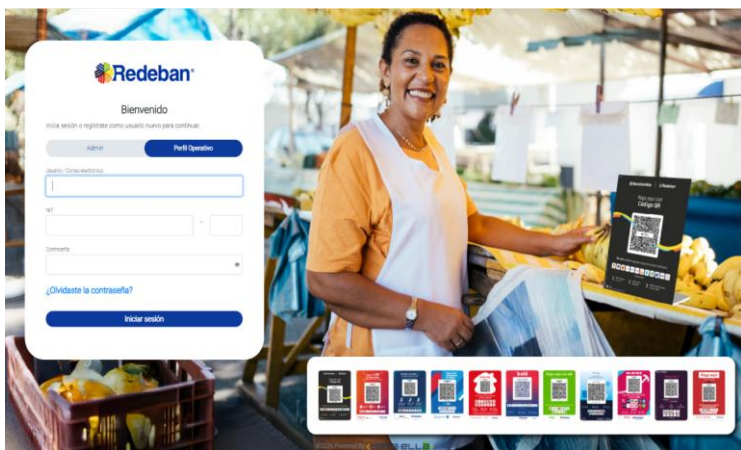
5. Canales de atención



Los participantes activos del Sistema de Pagos Inmediatos de Entre-Cuentas, disponen de canales de atención especializados, diseñados para brindarles un acompañamiento ágil y eficiente.

A través de estos canales, pueden escalar de manera directa cualquier solicitud operativa o técnica, asegurando una respuesta oportuna y personalizada que facilite la continuidad de sus procesos .

Portal Entidades



Atención Operativa donde podrás gestionar:

Reclamos a otro participante

Novedades transferencias
Fraude

Compensación

Novedades Liquidación
Devoluciones

Enrolamiento

Gestión de llaves
Mantenimiento usuarios
Eliminación comercios y sucursales

R.O.C.

Nuestro Redeban Operations Center – Roc se encarga de monitoreo y gestión de eventos de los servicios TI productivos, ofrecidos por Redeban. Tiene disponibilidad 7x24, asegurando una respuesta adecuada y oportuna a los eventos que se presenten.

Con el monitoreo y gestión de eventos, tenemos los siguientes objetivos:

- Identificar en forma oportuna eventos, a nivel de infraestructura y/o aplicaciones de negocio, que representen riesgo de indisponibilidad.
- Intervenir en forma ágil y priorizada, con una respuesta adecuada para el evento que se haya presentado
- Asegurar que se ejecuten con oportunidad los procedimientos previamente establecidos, cuando se presente un evento



Atención Técnica

roc@rbm.com.co

(601) 3077110 Ext. 1234,
1235, 1260

1. ¿Cómo puedo crear una Llave?

A través de los canales digitales de la entidad donde tenga su cuenta o depósito electrónico.

Se podrá escoger entre cuatro tipos de llaves:

1. Número de documento de identidad
2. Número de celular
3. Identificador alfanumérico generado aleatoriamente por su entidad
4. Correo electrónico
5. Los comercios podrán elegir el código de comercio asignado por la entidad donde tienen su medio de pago.

Una llave solo se puede asociar a una cuenta o depósito, sin embargo, una cuenta o depósito puede estar asociada a varias llaves.



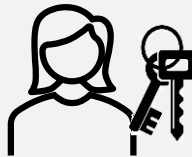
2. ¿Qué tipos de pagos y transferencias se pueden hacer con Bre-B?

Se pueden hacer pagos y transferencias de persona a persona o de persona a comercio.

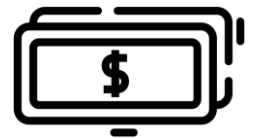
Para enviar (pagar o transferir de manera inmediata) necesitas



Tener una cuenta o depósito en alguna entidad desde donde saldrá el dinero



Conocer la Llave de la persona o comercio que recibirá el dinero o escanear el código QR



Saber el monto que va a pagar o transferir de manera inmediata



Para recibir debes vincular una Llave a la cuenta o depósito donde desees que llegue el dinero

No es necesario tener una Llave para enviar dinero, pero sí es necesario para recibir

3. ¿Cuál es el canal de contacto ante una duda sobre una transacción?

Recuerda que tu primer canal de contacto es tu entidad financiera desde donde originas la transacción.

4. ¿Cuánto dinero podré transferir por Bre-B?

Puedes hacer desde pagos cotidianos de bajo monto hasta transferencias por

\$12.110.000 pesos*

Tu entidad puede establecer un monto menor, limitar el número de transacciones diarias o establecer otros criterios por motivos de seguridad.



*El valor máximo por transacción en Bre-B es de 1.000 unidades de valor básico (UVB) del año en curso. Para el 2026 es de COP 12.110.

5. Recomendaciones de Seguridad



1. Registrar una Llave no tiene ningún costo para ti



2. La zona Bre-B está dentro de la app o la página web de tu entidad financiera.



3. Las transferencias por Llave no necesitan que las aceptes.



4. Tu Llave no es tu contraseña. No la confundas ni la compartas.



5. No necesitas descargar ninguna aplicación adicional para usar Bre-B.



6. Bre-B no tiene cuentas en redes sociales.



7. Antes de transferir, verifica el nombre cifrado de la persona que recibirá el dinero.



8. Si tienes dudas, consulta directamente con tu entidad financiera.



¡Gracias!

