

## CONSULTA DE TIEMPOS Y PROCESOS DE CONTROVERSIAS DE TARJETA DE CREDITO

### 1. Reclamaciones de Tarjetahabientes Banco Caja Social por transacciones realizadas en comercios nacionales o internacionales:

Una reclamación o transacción cuestionada por el cliente de tarjeta débito o crédito del Banco Caja Social implica iniciar un proceso de controversia o gestión para intentar la recuperación de la(s) transacción(es) reclamada(s), lo cual se realiza teniendo en cuenta las razones y tiempos estipulados en los Reglamentos de las Redes y Franquicias. Finalizado el proceso es posible que se lleve a cabo una nueva aplicación de la transacción al cliente si se establece que tiene responsabilidad en la realización de la misma.

Este proceso en general puede conllevar los siguientes tiempos:

PROCESO	TIEMPO			
	Transacción con tarjeta Visa en Comercio o ATM nacional	Transacción con tarjeta Visa en Comercio o ATM internacional	Transacción con tarjeta Mastercard en Comercio o ATM nacional	Transacción con tarjeta Mastercard en Comercio o ATM internacional
Tiempo máximo para Solicitar un soporte de la transacción, va desde la fecha de transacción hasta lo dispuesto por la Red o Franquicia	180	120	120	120
<b>PROCESO COMPLETO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE LA TRANSACCIÓN</b>	<b>220</b>	<b>200</b>	<b>181</b>	<b>270</b>

### 2. Reclamaciones de Tarjetahabientes por transacciones realizadas en Comercios con adquirencia en Banco Caja Social:

Quando se presentan reclamaciones de tarjetahabientes sobre transacciones realizadas en comercios con adquirencia en Banco Caja Social, los comercios **pueden recibir débitos por una o varias transacciones que ya les habían sido abonadas/pagadas**. Esto ocurre cuando la transacción, por diversos motivos, es cuestionada por el titular de la tarjeta, a través de su banco emisor.

El valor de la transacción se debitará al comercio como medida preventiva hasta que se suministren los soportes requeridos dentro del proceso y se establezca la responsabilidad bien sea por parte del comercio o del Tarjetahabiente.

Este proceso puede conllevar los siguientes tiempos:

PROCESO	TIEMPO			
	Transacción con tarjeta Visa en Comercio o ATM nacional	Transacción con tarjeta Visa en Comercio o ATM internacional	Transacción con tarjeta Mastercard en Comercio o ATM nacional	Transacción con tarjeta Mastercard en Comercio o ATM internacional
Tiempo máximo para Solicitar un soporte de la transacción, va desde la fecha de transacción hasta lo dispuesto por la Red o Franquicia	180	120	120	120
<b>PROCESO COMPLETO DE GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE LA TRANSACCIÓN</b>	<b>220</b>	<b>200</b>	<b>181</b>	<b>270</b>

Las definiciones de tiempos y procesos que se adelantan para las controversias por transacciones con tarjetas de crédito y débito en el Sistema de Medios de Pago están definidas y soportadas en el reglamento del producto y los reglamentos de las redes y franquicias, los cuales podrá encontrar para su consulta en:

- Reglamento Tarjetas de Crédito Persona Natural:  
[https://www.bancocajasocial.com/portalservidor/content/atom/ed3567c4-64a3-462a-93a4-7c6466ef50e8/content/8-ASSETS-PRODUCTOS/1.Anexos-Descargables/1-Banca-Personas/BP-Tarjeta-de-Credito\\_Reglamento.pdf?id=bab00538-2e97-4057-82e7-aaa09dc9e436](https://www.bancocajasocial.com/portalservidor/content/atom/ed3567c4-64a3-462a-93a4-7c6466ef50e8/content/8-ASSETS-PRODUCTOS/1.Anexos-Descargables/1-Banca-Personas/BP-Tarjeta-de-Credito_Reglamento.pdf?id=bab00538-2e97-4057-82e7-aaa09dc9e436)
- Reglamento Tarjeta de Crédito Empresarial  
[https://www.bancocajasocial.com/portalservidor/content/atom/ed3567c4-64a3-462a-93a4-7c6466ef50e8/content/8-ASSETS-PRODUCTOS/1.Anexos-Descargables/4-Banca-Empresarial/BE-Reglamento\\_tarjeta\\_de\\_credito\\_empresarial.pdf?id=494dec65-b852-4d00-af74-11714ccf736f](https://www.bancocajasocial.com/portalservidor/content/atom/ed3567c4-64a3-462a-93a4-7c6466ef50e8/content/8-ASSETS-PRODUCTOS/1.Anexos-Descargables/4-Banca-Empresarial/BE-Reglamento_tarjeta_de_credito_empresarial.pdf?id=494dec65-b852-4d00-af74-11714ccf736f)
- Reglamento Comercios Credibanco  
<https://www.credibanco.com/sites/default/files/roc2017.pdf>
- Reglamento Afiliación Solución Nacional de Pagos Rbm  
<https://www.rbmcolumbia.com/wps/portal/index/pdf/ReglamentoAfiliaci%C3%B3nSistemadePagojunio2013.pdf>
- Normas y Políticas Visa  
<https://www.visa.com.co/soporte/consumidores/normas-politica-visa.html>
- Normas y Políticas Mastercard  
<https://www.bancocajasocial.com/portalservidor/content/atom/ed3567c4-64a3-462a-93a4-7c6466ef50e8/content/08-ASSETS-PRODUCTOS/1.Anexos-Descargables/1-Banca->



[Personas/Tiempos y procesos de controversias Mastercard.pdf?id=6a3f810e-6195-4edd-ad6a-075976fcd2d8](https://www.bancocajasocial.com.co/Personas/Tiempos_y_procesos_de_controversias_Mastercard.pdf?id=6a3f810e-6195-4edd-ad6a-075976fcd2d8)

