

## Información de los Proveedores de Servicios de Pagos

### CredibanCo S.A.:

#### Datos de contacto:

Dirección: Avenida Carrera 68 No 75 A -50 Metrópolis

Teléfono: Bogotá:(601)3766440

Línea Nacional: 018000975806

Página web: [www.credibanco.com](http://www.credibanco.com)

#### Canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos:

✓ **Canales de Recepción:**

- Escríbele a Pablo, el asistente virtual al 3105763528
- Otros canales de atención:

Línea Nacional:	018000975806
Bogotá	601 327 8690
Página Web	<a href="https://www.credibanco.com/">https://www.credibanco.com/</a>
Correo	servicio.cliente@credibanco.com (Atención a entidades financieras) atrecom@credibanco.com (Atención a comercios)

Si necesitas información acerca de:	Horarios de atención		Teléfono
Soporte e información a comercios	Todos los días	7 x 24	6013278690- 018000975806. Opción 1,1,1
Arrendamiento – Facturación	Lunes a Sábado	9:00 a.m. a 6:00 p.m.	6013278690 – 018000975806. Opción 4
Ecommerce, Venta no presente	Lunes a Sábado	7:00 a.m. a 10:00 p.m.	6013278690 – 018000975806. Opción 1,1,3

Pago Móvil – Mi Pago	Lunes a Sábado Domingos y festivos	8:00 a.m. a 8:00 p.m. 10:00 a.m. a 4:00 p.m.	6013278690 – 018000975806. Opción 1,1,2
Solicitud de retiro de equipos	Lunes a Viernes	8:00 a.m. a 5:00 p.m.	6013278690 – 018000975806. Opción 1,1,1

Autorizaciones	Todos los días	7 x 24	6013278690- 018000975806. Opción 6
Procesos Tarjetahabientes y Bancos - Prepago	Todos los días	7 x 24	6013278690-018000975806

✓ **Responsables:**

- a. Proveedor de servicios de pagos: servicio.cliente@credibanco.com
- b. Abonos, reversiones y contracargos: atrecom@credibanco.com

✓ **Plazos:**

Se da cumplimiento a los plazos establecidos por la ley para cualquier queja y reclamo.

**CredibanCo** como Proveedor de Servicios de Pagos cobra al Banco adquirente una tarifa por la prestación de sus servicios, la cual se puede consultar en:

<https://www.credibanco.com/publicaciones-reglamentarias/>

La tarifa que cobran los Proveedores de Servicios de Pagos ya se encuentra incluida en la comisión de adquirencia.

## Redeban S.A

### Datos de contacto:

Dirección: Carrera 20 No 33 - 15  
Teléfono: (601) 3077110  
Bogotá: 3323200 /5600470/ 3322500  
Página web: [www.rbmcolombia.com](http://www.rbmcolombia.com)

### Canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos:

➤ **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.

**Responsables**

- a. Proveedor de servicios de pagos: servicio.cliente@rbm.com.co
- b. Reversiones y contracargos: Ajustes: ajustescomercios@rbm.com.co  
Abonos: abono\_comercios@rbm.com.co
- c. Servicios adicionales ofrecidos que implican cobros o pagos no incluidos en la comisión de adquirencia. (CDT: Tesorería): coordinacioncartera@rbm.com.co

**Plazos para la atención**

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

**Costo de la Disponibilidad Tecnológica (CDT):**

Redeban tiene establecido como Costo de la Disponibilidad Tecnológica (CDT), que deben pagar los Comercios, las siguientes tarifas:

- **Dispositivo Fijo:** \$33.942 + IVA, que se cobra cuando el Dispositivo realiza menos de 45 Transacciones al mes.
- **Dispositivo Móvil con Papel:** \$61.154 + IVA, que se cobra cuando el Dispositivo realiza menos de 130 Transacciones al mes.
- **Dispositivo Móvil sin Papel:** \$40.000 + IVA, que se cobra cuando el Dispositivo realiza menos de 60 Transacciones al mes.
- **Dispositivo MPos:** \$20.000 + IVA, que se cobra cuando el Dispositivo realiza menos de 20 Transacciones al mes.

En esta tarifa, se remunera la disponibilidad de la infraestructura tecnológica que soporta la aceptación de medios de pago, siendo un concepto adicional a la Comisión de Adquirencia que cobran los Adquirentes. El Costo de la Disponibilidad Tecnológica se cobra mensualmente a los Comercios que no alcanzan el número mínimo de transacciones definido anteriormente. Redeban está facultado para actualizar en cualquier momento la tarifa por CDT y el número mínimo de

transacciones; estos cambios serán notificados previamente a los Comercios en los términos de los contratos vigentes.

El Costo de la Disponibilidad Tecnológica solamente aplica para aquellos Comercios que tenga instalados Canales de Acceso Físicos de Redeban (ejemplo, datáfono).

De igual forma, para el procesamiento de Transacciones de Venta No Presente a través de soluciones de Redeban, Redeban cobra a los comercios la siguiente tarifa variable mensual: Por el uso de las plataformas de Redeban para realizar las transacciones de Venta No Presente se cobra 800 por transacción.

Redeban está facultado para actualizar la tarifa en cualquier momento; estos cambios serán notificados previamente a los Comercios en los términos de los contratos vigentes.

**Tarifas cobradas por Redeban:** Redeban como Proveedor de Servicios de Pago, cobra a los Adquirentes por los servicios prestados, las siguientes tarifas:

*Tarifas Redeban a los Adquirentes por Servicio*

Proceso	Tarifa Max	Tarifa Min	Observaciones
Acceso VP Tj Crédito	\$ 96,5	\$ 42,5	Si la Tx es <= \$15.000 se aplica reducción del 40%
Acceso VNP Ti Crédito	\$ 52,6	\$ 28,7	Si la Tx es <= \$15.000 se aplica reducción del 40%
Acceso VP Tj Débito	\$ 55,4	\$ 26,5	Si la Tx es <= \$15.000 se aplica reducción del 40%
Acceso VNP Tj Débito	\$ 29,9	\$ 19,6	Si la Tx es <= \$15.000 se aplica reducción del 40%
Enrutamiento de Red - Tj Crédito y Débito - VP + VNP	\$ 81,4	\$ 30,4	
Procesador de Franquicia - Tj Crédito y Débito - VP + VNP	\$ 9,7	\$ 3,6	
Compensación al Adquirente Tj Crédito y Débito VP + VNP	\$ 2,3	\$ 0,1	
Procesamiento de Adquirencia en Batch Tj Crédito y Débito VP + VNP	\$ 31,8	\$ 1,2	
Liquidación TII		\$ 1,0	
Abono a Comercio VP + VNP y Tj Cr + Tj Db	\$ 77,0	\$ 46,1	
Mantenimiento POS		\$ 111,0	
Procesos de Licencia de Adquirencia		\$ 15,0	
Procesos Básicos de Franquicia		\$ 60,0	

**Datos de Contacto Franquicias:**

**MasterCard:**

Dirección: Carrera 11 No 84 – 09 Edificio Amadeus, piso 8

Teléfono: (601) 3077110

Página web: [www.mastercard.com.co](http://www.mastercard.com.co)

**Visa:**

Dirección: Carrera 11 No 77 A – 49

Teléfono: 018009122066 / 018009125713

Página web: [www.visa.com.co](http://www.visa.com.co)