

LO QUE DEBES SABER DE LAS REDES CREDIBANCO Y REDEBAN

1. DATOS DE CONTACTO:

REDEBAN S.A:

Nit: 830.070.527-1

Dirección: Carrera 20 No. 33-15 en la ciudad de Bogotá

Teléfono: Bogotá 601 332 3200 Línea Nacional 018000122363 – 018000912912

Página Web: <https://www.rbmcolombia.com>

CREDIBANCO S.A:

Nit: 860.032.909-7

Dirección: Ak. 68 # 75 a 50 Metropolis DC

Teléfono: Bogotá 601 327 8690 Línea Nacional 018000975806

Página Web: <https://www.credibanco.com>

2. RECEPCIÓN DE PQRS:

REDEBAN:

- **Correo:** servicio.cliente@rbm.com.co
- **Página:** <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.
- **Plazos:** Cualquier queja o reclamo se atenderá en el plazo legal previsto para los derechos de petición.
- **Responsables:**
 - ✓ **Proveedor de servicios de pago:** 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

CREDIBANCO:

- **Correo:** atrecom@credibanco.com (Atención a comercios)
servicio.cliente@credibanco.com (Atención a entidades financieras)
- **Página:** <https://www.credibanco.com>
- **Whatsapp:** Escríbele a Pablo, el asistente virtual al 3105763528
- **Plazos:** Se da cumplimiento a los plazos establecidos por la ley para cualquier queja o reclamo.
- **Responsables:**
 - ✓ **Proveedor de servicios de pago:** servicio.cliente@credibanco.com (Director comercial asignado a la entidad)
 - ✓ **Abonos, reversiones y contra cargos:** atrecom@credibanco.com

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 Tarjeta habientes y Bancos - Prepago	Todos los días	7 x 24	6013278690 – 018000975806

3. REVERSIONES Y CONTRA CARGOS

REDEBAN:

La descripción de este proceso se encuentra en el Numeral 4.1.5 del Anexo 4 del Contrato de Afiliación, disponible en el siguiente enlace:

https://www.rbmcolombia.com/wps/portal/index/pdf/boletin_19-1.pdf

CREDIBANCO:

servicio.cliente@credibanco.com

<https://www.credibanco.com>

4. SERVICIOS ADICIONALES OFRECIDOS QUE IMPLICAN COBROS O PAGOS NO INCLUIDOS EN LA COMISIÓN DE ADQUIRENCIA

REDEBAN:

- **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.

CREDIBANCO:

Esta información está siendo suministrada por CredibanCo en la comunicación de notificación de afiliación donde se informa la creación del código único se informa los costos asociados a SAR cuando apliquen.

5. TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

Para solicitar la cancelación del servicio de Adquirencia se debe realizar una solicitud escrita formal ante el Ejecutivo de Cuenta o ante una oficina bancaria.