

PROCEDIMIENTO DE REVERSIÓN DE PAGOS	PAYMENT REVERSAL PROCEDURE
1. Alcance del procedimiento de reversión de pagos. El procedimiento de reversión de pagos regulado en el presente documento será aplicable a la adquisición de productos realizada a través de PSE. Las disposiciones aquí previstas sólo tendrán efectos para las operaciones en las cuales el productor o el expendedor se encuentre domiciliado en Colombia. a) Reversión del pago en la venta de productos. Cuando la adquisición de productos se realice a través de PSE la reversión del pago solicitada procederá respecto de cualquiera de los siguientes casos: ○ Cuando el consumidor sea objeto de fraude. ○ Cuando corresponda a una operación no solicitada. ○ Cuando el producto adquirido no sea recibido. ○ Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él. ○ Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso. b) Reversión parcial. Cuando la adquisición corresponda a varios productos, el consumidor podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente alguno de los eventos mencionados en la sección anterior. El consumidor deberá expresar de manera clara cuál es el valor por el cual solicita la reversión, el cual deberá corresponder al valor del producto o productos respecto de los cuales se presenta la causal.	1. Scope of the payment reversal procedure. The payment reversal procedure regulated in this document will be applicable to the acquisition of products made through PSE. The provisions provided herein will only have effects for operations in which the producer or distributor is domiciled in Colombia. a) Reversal of payment on the sale of products. When the acquisition of products is made through PSE, the requested payment reversal will proceed in any of the following cases: ○ When the consumer is subject to fraud. ○ When it corresponds to an unsolicited operation. ○ When the purchased product is not received. ○ When the delivered product does not correspond to what was requested, does not comply with the inherent characteristics or those attributed by the information provided about it. ○ When the delivered product is found defective b) Partial reversal. When the acquisition corresponds to several products, the consumer may request partial reversal of payment for those in respect of which any of the events mentioned in the previous section occur. The consumer must clearly express the value for which the reversal is requested, which must correspond to the value of the product or products with respect to which the cause is presented.

2. Notificación al emisor del instrumento de pago electrónico. a) El consumidor deberá presentarle al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, la reclamación referida a la adquisición del bien o servicio dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el cliente tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. Dicha notificación deberá contener como mínimo: ○ Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago. ○ Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en la sección 1(1.1.1.a) (Reversión del pago en la venta de productos) del presente documento. ○ Valor por el que se solicita la reversión. ○ Identificación de la transacción realizada con indicación del número, fecha y hora, si fuere el caso. ○ Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que se le cargó la operación. ○ Constancia de la queja presentada ante el proveedor en los términos establecidos en la sección 3 (Contenido de la queja presentada al proveedor del bien o servicio). b) Para efectos de lo previsto en el numeral anterior, será suficiente la notificación del consumidor en la cual se indique el hecho de haber satisfecho la obligación de devolver el bien cuando sea procedente y el soporte o constancia de presentación de la queja al proveedor. El emisor	2. Notification to the issuer of the electronic payment instrument. a) The consumer must present to the issuer of the electronic payment instrument used to make the purchase, the claim regarding the acquisition of the good or service within five (5) business days following the date on which the client learned of the fraudulent operation. or not requested, or in which you should have received the product or received it defective or not corresponding to what was requested. Said notification must contain at least: ○ Express statement of the reasons underlying the request for payment reversal. ○ Indication of the cause that supports the request, what a duty correspond to one or some of the causals in section 1(a) (Reversal of payment on the sale of products) of this document. ○ Value for which the reversal is requested. ○ Identification of the transaction carried out with indication of the number, date and time, if applicable. ○ Identification of the bank account, credit card or payment instrument to which the transaction was charged. ○ Proof of the complaint presented to the provider in the terms established in the section 3 (Content of the complaint presented to the provider of the good or service). b) For the purposes of the provisions of the previous paragraph, the consumer's notification indicating the fact of having satisfied the obligation to return the good when appropriate and the support or proof of presentation of the complaint to the supplier will be sufficient. The issuer
---	---

del instrumento de pago se sujetará a lo manifestado por el consumidor sobre la devolución del bien. c) Cuando el consumidor del bien o servicio no sea el mismo titular del instrumento de pago, la notificación al emisor de dicho instrumento deberá ser presentada por el titular del producto financiero. 3. Contenido de la queja presentada al proveedor del bien o servicio. a) El consumidor deberá presentar queja ante el proveedor por escrito, de manera verbal o a través de cualquier medio establecido entre las partes para ello, en la cual indique la causal o las causales invocadas para formular a los participantes del proceso de pago la respectiva reversión, sin perjuicio de lo establecido sobre el contenido mínimo de la queja. Dicha queja deberá ser presentada dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado. b) Tratándose de bienes, en la misma oportunidad prevista en el numeral anterior, indicará al proveedor que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió, con lo cual se entenderá satisfecha la obligación de devolverlo. c) Cuando la identidad, dirección, teléfono y demás datos de contacto del proveedor se desconozcan, o cuando este se niegue a recibir la queja, el consumidor quedará eximido de la obligación de presentarla y mantendrá el bien a disposición para que el proveedor o productor pueda recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió, con lo cual se	of the payment instrument will be subject to what is stated by the consumer regarding the return of the good. c) When the consumer of the good or service is not the same owner of the payment instrument, the notification to the issuer of said instrument must be presented by the owner of the financial product. 3. Content of the complaint presented to the provider of the good or service. a) The consumer must submit a complaint to the supplier in writing, verbally or through any means established between the parties for this purpose, in which he indicates the cause or causes invoked to formulate the respective reversal to the participants in the payment process, without prejudice to what is established on the minimum content of the complaint. Said complaint must be presented within five (5) business days following the date on which the consumer learned of the fraudulent or unsolicited operation, or on which he should have received the product or received it defective or not corresponding to what was requested. . b) In the case of goods, at the same opportunity provided in the previous paragraph, the supplier will be informed that the good will be at their disposal to pick it up in the same conditions and in the same place in which it was received, which will mean that the obligation to return it will be understood to be satisfied. c) When the identity, address, telephone number and other contact information of the supplier are unknown, or when the supplier refuses to receive the complaint, the consumer will be exempt from the obligation to present it and will keep the good available so that the supplier or producer can collect it. in the same conditions and in the same place in which it was received, which
--	---

entenderá satisfecha la obligación de devolverlo. d) La queja ante el proveedor del bien o servicio deberá contener como mínimo lo siguiente: ○ Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago. ○ Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en la sección 1(1.1.1.a) (Reversión del pago en la venta de productos) del presente documento. ○ Valor por el que se solicita la reversión. ○ Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.	will mean that the obligation to return it is satisfied. d) The complaint to the provider of the good or service must contain at least the following: ○ Express statement of the reasons underlying the request for payment reversal. ○ Indication of the cause that supports the request, which must correspond to one or some of those indicated in section 1 (a) (Reversal of payment on the sale of products) of this document. ○ Value for which the reversal is requested ○ Identification of bank account number, credit card card or payment instrument to whom the operation was charged.
4. Trámite de la reversión del pago. a) Una vez presentada la solicitud de reversión, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva. Para el efecto, cuando el emisor del instrumento de pago realice la reversión, verificará por una sola vez por solicitud la existencia de fondos en la respectiva cuenta y procederá a efectuar los descuentos de acuerdo con el orden cronológico en que fueron presentadas las notificaciones a las que hace alusión la sección 2 (Notificación al emisor del instrumento de pago electrónico) del presente documento. En contra de la solicitud de reversión del pago será oponible la inexistencia de la operación, la inexistencia de fondos, y la omisión de informar la causal alegada y que sustenta la solicitud de la reversión. La reversión de la transacción se hará de manera parcial cuando no existan recursos suficientes en la cuenta del proveedor. En estos casos, el proveedor deberá reembolsar directamente al consumidor del	4. Processing of payment reversal. a) Once the reversal request has been submitted, the participants in the payment process will have a period of fifteen (15) business days to make it effective. For this purpose, when the issuer of the payment instrument makes the reversal, it will verify, once per request, the existence of funds in the respective account and will proceed to make the discounts in accordance with the chronological order in which the notifications were presented to the which the section refers to 2 (Notification to the issuer of the electronic payment instrument) of this document. The non-existence of the operation, the non-existence of funds, and the failure to report the alleged cause that supports the reversal request will be enforceable against the request for payment reversal. The reversal of the transaction will be done partially when there are not enough resources in the supplier's account. In these cases, the supplier must directly reimburse the consumer of the product for the value of the

producto el valor de la transacción o el monto faltante. En todo caso, el emisor del instrumento de pago deberá informar de ello al consumidor. b) En el evento en el cual se realice la reversión de un pago con cargo a la cuenta del proveedor, el emisor del instrumento de pago electrónico le suministrará a este la información de la transacción reversada. c) El Cliente podrá presentar la solicitud de reversión del pago a través del formulario dispuesto en la página web del Banco o a través de comunicación escrita que cumpla los requisitos establecidos en la sección 2 (Notificación al emisor del instrumento de pago electrónico). 5. Controversia derivada de la solicitud de reversión del pago. En el evento en que hubiere alguna controversia derivada de la reclamación de reversión del pago y siempre que hubiere pronunciamiento de una autoridad jurisdiccional o administrativa en firme que determine que la misma no era procedente, el consumidor será responsable por todos los costos en que se haya incurrido con ocasión de la reversión. En este caso, el emisor del instrumento de pago, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, una vez notificada la decisión de la autoridad jurisdiccional o administrativa en firme, cargará definitivamente la transacción reclamada al consumidor y el dinero será puesto a disposición del proveedor, siempre que en la cuenta de ahorros, tarjeta de crédito o instrumento de pago utilizado para realizar la compra objetada, existan recursos para efectuarla. La entidad financiera verificará por una sola vez la existencia de recursos y el cargo puede ser parcial en el evento que estos no sean suficientes. En estos casos, el consumidor deberá reembolsar directamente al proveedor del producto el valor de la transacción, o el monto faltante, y los demás costos a que hace referencia esta sección. 6. Devolución del precio pagado.	transaction or the missing amount. In any case, the issuer of the payment instrument must inform the consumer of this. b) In the event that a payment is reversed from the supplier's account, the issuer of the electronic payment instrument will provide the supplier with the information of the reversed transaction. c) The Client may submit the request for payment reversal through the form provided on the Bank's website or through written communication that meets the requirements established in the section 2 (Notification to the issuer of the electronic payment instrument). 5. Dispute arising from the request for payment reversal. In the event that there is any dispute arising from the claim for payment reversal and provided that there is a firm ruling from a jurisdictional or administrative authority that determines that it was not appropriate, the consumer will be responsible for all the costs incurred. incurred on the occasion of the reversal. In this case, the issuer of the payment instrument, together with the other participants in the payment process, once the final decision of the jurisdictional or administrative authority has been notified, will definitively charge the claimed transaction to the consumer and the money will be made available. of the supplier, provided that the savings account, credit card or payment instrument used to make the objected purchase has resources to make it. The financial institution will verify the existence of resources only once and the charge may be partial in the event that these are not sufficient. In these cases, the consumer must directly reimburse the product supplier for the value of the transaction, or the missing amount, and the other costs referred to in this section. 6. Refund of the price paid.
--	---

En caso de que proceda la reversión del pago por parte del emisor del instrumento de pago y el proveedor haya realizado directamente la devolución del precio pagado, el consumidor será responsable de devolver los recursos directamente al proveedor. 7. Rol del Banco En todo caso, el Banco no es responsable de las acciones u omisiones de los otros participantes del proceso de pago realizado a través de PSE, cuando Banco actúa como entidad receptora en relación con el Cliente respecto del cual se ha designado la cuenta recaudadora. 8. Canales de atención Horario de atención: Lunes a Viernes: 8:00 a.m a 5:00 p.m. Correo electrónico: ts.client.service.colombia@jpmchase.com Números telefónico en Bogotá: 601-326 9694, 601-3269643	In the event that the payment is reversed by the issuer of the payment instrument and the supplier has directly refunded the price paid, the consumer will be responsible for returning the resources directly to the supplier. 7. Role of the Bank In any case, the Bank is not responsible for the actions or omissions of the other participants in the payment process carried out through PSE, when the Bank acts as a receiving entity in relation to the Client for whom the collection account has been designated. 8. Client Channels Opening hours: Monday to Friday: 8:00 am to 5:00 pm Email: ts.client.service.colombia@jpmchase.com Telephone numbers in Bogotá: 601-326 9694, 601-3269643
---	---