

## 1. OBJETIVO

HGI desde la alta dirección establece las políticas de reversiones y transacciones no consentidas como un mecanismo legal que protege los derechos de los consumidores que compran productos o servicios a través de la pasarela de pagos HGIPAY, permitiéndoles solicitar el reembolso de lo pagado, a cambio de la devolución del producto comprado (cuando aplique), siempre que se presente 1 de los 4 casos que mencionamos en el alcance de la política (Numeral 2)

## 2. ALCANCE

Los eventos que comprende la política de reversiones y transacciones no consentidas son los que se exponen a continuación:

- Cuando el producto entregado no corresponda al comprado, no cumpla con las características atribuidas por la información que se suministró sobre éste o las que son propias del mismo.
- Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.
- Cuando el consumidor haya sufrido un fraude.
- Cuando el cargo o pago por los productos corresponda a una operación que no haya sido solicitada por el consumidor.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**COMERCIO:** serán aquellas personas naturales o jurídicas que utilicen la pasarela de pago de HGIPAY, en cualquiera de sus modelos (Gateway o Agregador), para efectos de recaudar sus cuentas por cobrar y/o vender sus productos y/o servicios a través de sus páginas web o e-commerce.

**CLIENTE O USUARIO PAGADOR:** serán aquellas personas naturales o jurídicas que utilicen la pasarela de pago de HGIPAY para realizar pagos de sus cuentas por pagar y/o compras de los productos y/o servicios, a través de las páginas web o e-commerce de los COMERCIOS.

**HGIPAY:** software de pasarela de pagos desarrollado para recibir órdenes de pago y enrutar las transacciones a través del sistema financiero para que, una vez aprobada la transacción se depositen los dineros a favor de los beneficiarios, para este caso el COMERCIO.

**SOLICITUD DE REVERSION:** es el derecho del USUARIO PAGADOR, el cual haya realizado adquisición de bienes, servicios o el pago de sus cuentas por pagar a través de mecanismo de comercio electrónico y mediante instrumentos de pago electrónico domiciliados y expedidos en Colombia, para obtener la devolución de los dineros pagados a entidades bancarias o fondos de las pasarelas de pagos.

**ENTIDAD BANCARIA:** es una institución financiera que se encarga de administrar el dinero de los pagos realizados por el USUARIO PAGADOR y en algunos casos recibir la solicitud de reversiones.

**MODELO GATEWAY:** modelo bajo el cual los pagos son abonados directamente a la cuenta recaudadora del COMERCIO. Bajo este modelo, el comercio establece su propio convenio con la entidad financiera donde podrá negociar las tarifas de adquirencia.

**MODELO AGREGADOR:** modelo bajo el cual los pagos son abonados a la cuenta virtual del COMERCIO, y desde allí su dinero se traslada a su cuenta bancaria. Bajo este modelo el COMERCIO no necesita realizar ningún convenio con la entidad financiera ya que utiliza los convenios de la pasarela de pagos.

**CONTRACARGO:** un contracargo es cuando un comprador online se comunica con el banco que emite su tarjeta de débito o crédito y el banco intenta regresar el monto de la transacción al tarjetahabiente. Ahora bien, existen varios tipos y escenarios de contracargos, como, por ejemplo: -El tarjetahabiente no reconoce la transacción. -El tarjetahabiente no autorizó la transacción. -El tarjetahabiente no recibió los bienes o servicios que adquirió. -El tarjetahabiente afirma que los bienes o servicios no coinciden con lo ofrecido.

#### **4. POLITICAS DE REVERSIONES Y TRANSACCIONES NO CONSENTIDAS**

- Una “Reversión” es un proceso mediante el cual un consumidor solicita revesar un pago de una compra, por haberse generado un fraude, por corresponder a una transacción no solicitada, porque el producto adquirido no sea recibido, o porque el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. El proceso de reversión se realizará conforme la Política de Reversiones y Contracargos establecidas en este documento.

- De acuerdo con lo previsto en el artículo 51 de la Ley 1480 del 2011 (Estatuto del Consumidor), procede la reversión de una venta realizada mediante mecanismos de COMERCIO electrónico o pagada con tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico. Según lo anterior, indica la Superintendencia Financiera que la solicitud de reversión debe tramitarse por el USUARIO PAGADOR en el modelo GATEWAY dentro de los **cinco días** hábiles siguientes a la fecha en que el USUARIO PAGADOR tuvo noticia de la operación no consentida o fraudulenta, elevando reclamación ante el proveedor (COMERCIO) y ante la ENTIDAD BANCARIA correspondiente.
- HGIPAY no se hará responsable de los productos y/o servicios que no tienen devolución según condiciones comerciales establecidas por el COMERCIO. Es obligación del USUARIO PAGADOR conocer los términos y condiciones estipulados por el COMERCIO.
- Es obligación del USUARIO PAGADOR tramitar el formulario “**FORMULARIO PARA LA SOLICITUD DE REVERSIÓN DE PAGO A TRAVES DE HGIPAY**” y enviar esta solicitud dentro los **cinco días** hábiles al correo [servicioalcliente@hgi.com.co](mailto:servicioalcliente@hgi.com.co) siguientes a la fecha en que el USUARIO PAGADOR tuvo noticia de la operación no consentida o fraudulenta.
- HGIPAY en el modelo AGREGADOR reembolsará el dinero al USUARIO PAGADOR en el mismo medio de pago que se utilizó para comprar.
- EL COMERCIO se obliga a aceptar las devoluciones de las órdenes realizadas por medio de la Plataforma HGIPAY y generar la reversión de la compra, de conformidad con el artículo 47 del Estatuto del Consumidor y las demás normas que lo modifiquen o complementen.
- La pasarela de pagos HGIPAY cuenta con 15 días hábiles para procesar su solicitud de reversión previa validación de requisitos.
- Los montos acreditados en la Cuenta Virtual del COMERCIO podrán estar sujetos a la retención de HGIPAY, mientras se verifica si respecto de una determinada transacción se materializa o no una Reversión, Contracargo o Reembolso. El COMERCIO autoriza a HGIPAY a hacer las retenciones en cuestión.
- Cuando HGIPAY notifique al COMERCIO el desconocimiento de una compra, el COMERCIO suministrará a HGIPAY, dentro del término indicado, la documentación

que HGIPAY le requiera a fin de defender en su nombre y por su cuenta la transacción objeto de disputa de un eventual Contracargo. No obstante, la decisión de efectuar o no un Contracargo es potestativa del banco correspondiente.

- Si HGIPAY no logra descontar de ventas futuras, enviará una comunicación al COMERCIO para lograr un reintegro. Si HGIPAY no obtiene un reintegro dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su notificación, podrá bloquear temporalmente su acceso a los medios de pago o a sus saldos y terminar unilateralmente el acuerdo. Asimismo, podrá hacer efectivas las garantías aplicables, reportar al COMERCIO ante los operadores de información financiera, centrales de riesgo e iniciar las acciones extrajudiciales o judiciales que correspondan.
- HGIPAY podrá, sin previa notificación, compensar cualquier obligación dineraria que el COMERCIO adeude a HGIPAY en virtud de la presente política, contra los recursos que el COMERCIO tenga en su Cuenta Virtual o, cualquier crédito que tenga a su favor, independientemente, del lugar de pago o moneda de cualquiera de las obligaciones. Si las obligaciones se encuentran en monedas distintas, HGIPAY podrá convertir cualquiera de las obligaciones a una tasa de cambio de mercado para efectos de la compensación.
- El COMERCIO recibirá el producto de sus ventas y/o recaudos, previo descuento de las Tarifas, Reversiones, Contracargos y Reembolsos aplicados, así como de los montos retenidos. El COMERCIO autoriza a HGIPAY a descontar y retener de los montos recibidos cualquier importe adeudado a HGIPAY. El COMERCIO es el exclusivo responsable de cumplir con sus responsabilidades tributarias, financieras y de dar cumplimiento a la regulación que le sea aplicable.
- Los montos acreditados en la cuenta virtual del COMERCIO podrán estar sujetos a débitos automáticos hechos por HGIPAY resultantes de Reversiones, Contracargos y Reembolsos. En virtud de lo anterior, HGIPAY podrá debitarle un pago al COMERCIO, incluso después de que el COMERCIO haya entregado los bienes o servicios vendidos. El COMERCIO autoriza de manera expresa e irrevocable a HGIPAY para llevar a cabo dichos débitos. Lo anterior con el propósito de garantizar el cumplimiento de normas sobre protección al consumidor, a fin de evitar procesos y costos adicionales derivados de multas y sanciones.
- Los números establecidos para los COMERCIOS para recibir asesoría en solicitudes de reversiones para la pasarela de pago HGIPAY son: (604) 322 82 42 - 300 912 67 20 o escribir al correo electrónico [servicioalcliente@hgi.com.co](mailto:servicioalcliente@hgi.com.co)