

## **DECRETO 587 DE 2016**

### **PROTOCOLO “REVERSIÓN DE PAGOS”**

1. En virtud de lo establecido por el Decreto 587 de 2016 son causales para presentar una solicitud de reversión, las siguientes:

- Cuando el consumidor sea objeto de fraude.
- Cuando corresponda a una operación no solicitada.
- Cuando el producto adquirido no se ha recibido.
- Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado o no cumpla con las características inherentes o atribuidas en la información suministrada.
- Cuando el producto entregado se encuentre defectuoso.

2. En caso de que el usuario haya adquirido varios productos, podrá solicitar la reversión parcial si se presenta alguna de las causales mencionadas, notificando de manera clara el valor específico que solicita que se revierta.

3. En el término de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió haber recibido el producto o al recibirlo detectó que estaba defectuoso o no correspondía a lo solicitado, el cliente podrá presentar ante el proveedor una queja verbal o escrita a través del correo electrónico [atencionalusuario@bvirtualenglish.com](mailto:atencionalusuario@bvirtualenglish.com), en cualquier medio establecido entre las partes. Dentro de este mismo término, el cliente deberá notificar al Banco que presentó una reclamación ante esta empresa. Dicha comunicación 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 el punto 1 de este 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.